

ASIAKASTYYTYVÄISYYS IISALMEN UIMAHALLISSA

Kimmo Kortelainen

Opinnäytetyö

Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto



Savonia
ammattikorkeakoulu

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Kimmo Kortelainen	
Työn nimi Asiakastytyväisyys lisalmen uimahallissa	
Päiväys 11.5.2010	Sivumäärä/Liitteet 62/4
Ohjaaja(t) Iiris Matilainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Iisalmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus	
Tiivistelmä <p>Uimahalli on useassa tapauksessa kaupungin tai kunnan omistama liikelaitos, joka tarjoaa liikunta- ja vapaa-aikapalveluja asiakkailleen. Asiakassegmentit voivat uimahalleilla olla hyvinkin erilaisia, ja eri palvelut onkin usein suunniteltu vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Uimahallin liiketoimintaan kuuluu abstraktien palvelujen tarjoamista asiakkailleen, joten systemaattinen asiakastytyväisyyden mittaaminen on tärkeää, jotta saadaan selville esimerkiksi eri palvelujen mahdolliset ongelmakohdat.</p> <p>Asiakastytyväisyyden mittaaminen on mille tahansa yritykselle tärkeä asia. Asiakas toimii yrityksen liiketoiminnan rahoittajana, palvelun laadun lopullisena arvioijana ja myös arvokkaana tiedonantajana. Asiakastytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytöstä koituvat seuraukset. Asiakkaat myös käyttävät yrityksen tarjoamia palveluja suuremmalla todennäköisyydellä uudelleen, jos he ovat tyytyväisiä yrityksen toimintaan.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakastytyväisyyttä lisalmen uimahallissa. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia lisalmen uimahallin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin kassakahvion, allasosaston, kuntosalin, ohjatun toiminnan sekä sauna/peseytymistilojen osalta sekä saada toimenpide-ehdotuksia vuonna 2013 mahdollisesti alkavaa uimahallin laajennusoperaatiota silmälläpitäen. Tavoitteena oli saada toimeksiantajalle mahdollisimman kattavaa ja monipuolista tietoa asiakastytyväisyyden nykytasosta lisalmen uimahallissa. Tavoitteeksi näytteen kooksi asetettiin 300 lisalmen uimahallin palveluita käyttänyttä asiakasta. Aineistonkeruuvaihe toteutettiin viikkojen 46 ja 47 aikana marraskuussa 2009. Tutkimus oli kvantitatiivinen ja sen aineisto kerättiin survey-menetelmällä</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että vastaajat ovat tyytyväisiä lisalmen uimahallin nykyiseen toimintaan. Toimenpide-ehdotuksia kysyttäessä lähes kaikki lisalmen uimahallin laajennuksen eri kohteet saivat kannatusta. Suurimmaksi ongelmakohdaksi tulosten perusteella nousi tilojen puute. Tutkimustuloksilla osittain vahvistettiin jo entuudestaan tiedossa olleita asioita. Toimeksiantaja sai tulosten perusteella viimeistään nyt vahvistuksen siitä, että lisalmen uimahallin laajennusta kannatetaan lähes varauksetta. Tutkimus oli kaikista lisalmen uimahallilla toteutetuista asiakastytyväisyystutkimuksista havaintomateriaalin määrältä laskettuna laajamittaisin.</p>	
Avainsanat Asiakastytyväisyys, asiakkuus, laatu, uimahallit	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration	
Degree Programme Degree Programme in Business Administration	
Author(s) Kimmo Kortelainen	
Title of Thesis Customer satisfaction in public swimming pool lisalmen uimahalli	
Date 11.5.2010	Pages/Appendices 62/4
Supervisor(s) Iiris Matilainen	
Project/Partners Iisalmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus (Leisure time service center of Iisalmi)	
<p>Abstract</p> <p>In many cases public swimming pool is a commercial enterprise owned by a city or municipality which offers exercise- and leisure time services for its customers. Customer segments can be very different in each public swimming pool and different services are often designed to meet customers' individual needs. Public swimming pool 's business involves offering abstract services for its customers, so it is crucial to systematically measure the customer satisfaction, for example, so the possible problems can be detected.</p> <p>Measuring the customer satisfaction is an important matter for any kind of company. Customer is important financier of the business, evaluator of the quality and valuable provider of information. Customer satisfaction is created by the characteristics of the service and consequences of using the service. Customers are also more likely use company's services again if they are pleased with the company's activities.</p> <p>This thesis researched customer satisfaction in public swimming pool lisalmen uimahalli. The purpose of this survey was to examine customer satisfaction to following services: cashier cafeteria, swimming pools' section, gym, guided activities and sauna/washing facilities. The purpose was also to gain information about proposals of procedures for the possible expansion operation in Iisalmen Uimahalli, which may start in the year 2013. The aim was to achieve comprehensive and diverse information about the current level of customer satisfaction in Iisalmen uimahalli. The desired sample size of 300 was set for the customers who used services provided by Iisalmen uimahalli. Data collection was carried out during the weeks 46 and 47 November 2009. The research was quantitative and the data was collected by survey method.</p> <p>The results indicate that the respondents are quite satisfied with Iisalmen uimahalli. The expansion was supported when proposals for procedures about the expansion operation were asked. The biggest problem on the basis of the results is the lack of facilities. Research results partially confirmed the already known issues. The principal received at least now the confirmation that the expansion of Iisalmen uimahalli is supported almost without exception.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Customer satisfaction, customership, quality, public swimming pools</p>	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	4
1.1 Tutkimuksen tausta	4
1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja rajaus	4
1.3 Toimeksiantaja	6
1.4 Tutkimuksessa käytettävät keskeiset käsitteet	9
1.5 Tutkimusraportin eteneminen	9
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	11
2.1 Asiakkuusajattelu	13
2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja seuranta	15
2.3 Asiakastyytyväisyydestiedon käyttö	17
3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	19
3.1 Tutkimusmenetelmä ja näytteen koko	19
3.2 Tiedonkeruulomakkeen rakenne ja aineiston käsittely	21
3.2 Tutkimuksen luotettavuus	23
4 TUTKIMUSTULOKSET	26
4.1 Vastaajien taustatiedot	26
4.2 Tyytyväisyys uimahallin eri palveluihin	31
4.3 Tyytyväisyys eri palvelujen välillä	38
4.4 Tyytyväisyys yleensä	40
4.5 Uimahallin laajennustoiveiden tärkeys	42
4.6 Muu palaute lisälmen uimahalliin liittyen	49
5 POHDINTA	53
5.1 Tutkimuksen tausta	53
5.3 Vertailua aiempiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin	55
5.4 Itsearviointi	56
5.5 Jatkotoimenpiteet tutkimuksen pohjalta	58
LÄHTEET	61

LIITTEET

Liite 1. Havaintomateriaalin kerääminen

Liite 2. Arvontalipuke

Liite 3. Tutkimuksen tiedonkeruulomake

Liite 4. Uimahallin asiakastyytyväisyystutkimus lisälmen Sanomissa ja lisälmen kaupungin Internet-sivuilla.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Uimahalli on monessa tapauksessa kaupungin tai kunnan omistama liikelaitos, joka tarjoaa liikunta- ja vapaa-aikapalveluja asiakkailleen. Palveluvalikoimaan uimahalleilla kuuluvat yleensä erilaiset **allasosastoon** liittyvät palvelut, kuten uintimahdollisuus erilaisissa altaissa, erilaiset vesihierontalaitteet sekä mahdollisuus asioida sauna- ja peseytymistiloissa. Lisäksi monesta uimahallista löytyy sekä **kuntosali- että sisäliikuntasali**. Uimahallien palvelutarjontaan kuuluu myös yleensä jonkinasteinen **kassakahvio**. Monet uimahallit tarjoavat myös erilaisia **ohjatun liikunnan** mahdollisuuksia eri ikäryhmiä ajatellen. Koska uimahallien palveluvalikoimaan liittyvä toiminta on abstraktien palvelujen myymistä, on systemaattinen asiakastyytyväisyyden tutkiminen ensisijaisen tärkeää.

Tämän tutkimuksen aiheena on **asiakastyytyväisyys lisalmen uimahallissa**. Toimeksiantajana toimii lisalmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus, jonka edustajana on liikuntasuunnittelija Pekka Partanen. lisalmen uimahalli on mittaanut asiakastyytyväisyyttä toimintavuosiensa aikana osin oman henkilöstön voimin ja osin ulkoistettujen toimeksiantojen toteuttajien avustuksella. Vapaa-aikapalvelukeskuksella on velvollisuus raportoida lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyydestä suoraan lisalmen kaupunginhallitukselle, joten siksikin asiakastyytyväisyyden mittaaminen on lisalmen uimahallille erittäin tärkeä asia.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia lisalmen uimahallin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin kassakahvion, allasosaston, kuntosalin, ohjatun toiminnan sekä sauna/peseytymistilojen osalta sekä saada toimenpide-ehdotuksia vuonna 2013 mahdollisesti alkavaa uimahallin laajennusoperaatiota silmälläpitäen. **Tavoitteena** on saada toimeksiantajalle mahdollisemman kattavaa ja monipuolista tietoa asiakastyytyväisyyden nykytasosta lisalmen uimahallissa.

Tutkimusta rajataan siten, että tavoitelluksi näytteen kooksi asetetaan 300 lisälmen uimahallin palveluita käyttänyttä asiakasta. Aineistonkeruuvaihe toteutetaan viikkojen 46 ja 47 aikana marraskuussa 2009, jolloin opinnäytetyöntekijä osallistuu aineistonkeruuvaiheen toteuttamiseen omien aikataulu- jensa sallimissa puitteissa.

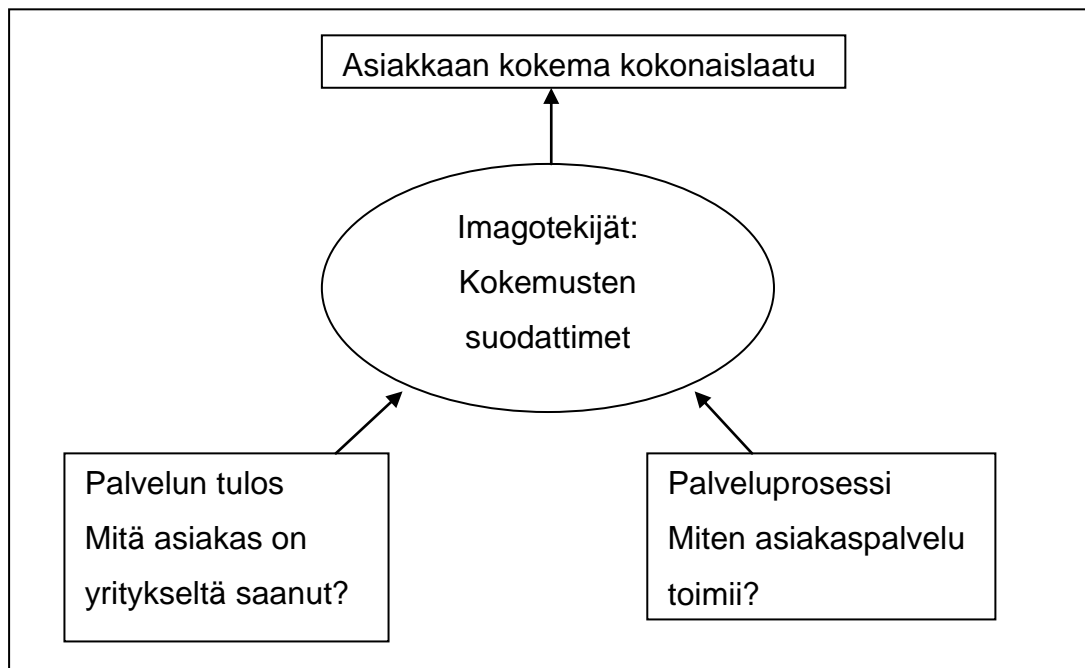
”Tyytyväisyysmittauksissa on tavallista pyytää vastaajaa arvioimaan todennäköisyyttä sille, että hän käyttäisi palvelua uudelleen. Lisäksi voidaan tiedustella, suositteletko vastaaja palvelua ystävilleen.” (Ylikoski 1999, 163.) Palvelun uudelleenkäytön ja suosittelun opinnäytetyöntekijä rajaa tutkimuksesta pois, sillä tämänkaltaisessa palvelussa tällaisen asian tiedusteleminen voidaan nähdä asiaankuulumattomana. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisimpiä tekijöitä ei tämän tutkimuksen yhteydessä myöskään selvitetä, sillä tarkoituksena on luoda yleiskuvaa lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyydestä.

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan **laadun näkökulmasta**. Asiakas on aina laadun loppuarvioija, ja laatuun tyytyväiset asiakkaat ovat menestyksekkään organisaation kulmakivi. Asiakas ei aina voi olla oikeassa, mutta hän rahoittaa organisaation toimintaa, joten tuotteiden ja palveluiden laadun tulee vastata asiakkaiden odotuksia. (Lecklin 2006, 26.)

Laatuajattelussa käsite asiakas nähdään hyvinkin laajana kokonaisuutena. Asiakassuhde syntyy aina, kun asiakkaalla on jokin kontakti yritykseen millä tahansa tavalla. Kontakti voi kohdistua yritykseen esimerkiksi yksittäisen työntekijän, tuotteen, toimiston, tietojärjestelmän tai vaikka asiakkaalle lähetetyn suoramarkkinointikirjeen kautta. (Lecklin 2006, 79.)

Yleisin laadun määritelmä on se, miten hyvin yrityksen tarjoama tavara tai palvelu vastaa asiakkaan omia odotuksia. Laatu voidaankin käsitteenä nähdä muodostuvan siitä, minkälaisen yleiskuvan tuote tai palvelu luo asiakkaalle. Laatu onkin näin ollen luonnehdittavissa asiakkaan asenteeksi yritystä kohtaan. (Ylikoski 1999, 118.)

Palvelun laadun osatekijöitä voidaan Ylikosken mukaan kuvata seuraavasti:



KUVIO 1. Palvelun laadun eri osatekijät (Grönroos 1990, Ylikosken mukaan 1999,119)

Tiivistettynä tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Kuinka tyytyväisiä Iisalmen uimahallin asiakkaat ovat käyttämiinsä palveluihin?
2. Onko tyytyväisyydessä eroa eri palvelujen välillä?
3. Mitä toimenpide-ehdotuksia Iisalmen uimahallin asiakkailla on vuonna 2013 mahdollisesti alkavia laajennustöitä ajatellen?

1.3 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä on **Iisalmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus**. Keskus sai alkunsa, kun vuoden 1993 hallintouudistuksen yhteydessä liikuntalautakunta ja nuorisolautakunta yhdistyivät vapaa-aikalautakunnaksi. Vapaa-aikapalvelukeskuksen toimipiste siirrettiin vuonna 1998 entisen kaupungintalon alueelta uimahallille. (Luttinen 2006, 464.)

Toiminta-ajatuksena vapaa-aikapalvelukeskuksella on edistää iisalmelaisten fyysistä ja henkistä kasvua, hyvinvointia sekä omatoimisuutta tuottamalla liikunta- ja nuorisopalveluja, tukemalla vapaata harrastustoimintaa sekä huolehtimalla sen toimintaedellytyksistä. Palvelualueina vapaa-aikapalvelukeskuksella ovat liikuntatoiminta, nuorisotyö, kunnossapito ja uimahalli. (Vapaa-aikapalvelukeskus 2010.) Liikuntasuunnittelijan tehtävissä vapaa-aikapalvelukeskuksella työskentelee Pekka Partanen, joka vastaa Iisalmen uimahallin toiminnasta. Partanen toimi myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajan yhteyshenkilönä.

Iisalmen oman **uimahallin** tarpeesta alettiin keskustella ensimmäisiä kertoja 1960-luvulla. Paikallisen Lions Clubin aloitteesta Iisalmen kaupunginhallitus määräsi vuonna 1970 toimikunnan tutkimaan asiaa. Toimikunta tuli siihen lopputulokseen, että uimahalli-urheilutalo olisi rakennettava Iisalmeen mahdollisemman pian. Syynä tähän päätökseen oli se, että Ylä-Savosta puuttui vielä tuohon aikaan tämänkaltaisen yleistä ihmisten viihtyvyyttä ja paikkakunnan palvelutasoa selkeästi kohentava laitos. Vuonna 1971 kaupunki ja kauppaoppilaitos perustivat Iisalmen uimahalli- ja urheilusäätiön. (Luttinen 2006, 477.)

Tarkoituksena säätiöllä oli uimahallin- ja urheilutalon rakentaminen sekä sen ylläpitäminen. Uimahallin huonetilaohjelma hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa, ja säätiölle päätettiin lahjoittaa maa-alue uimahallia varten. Säätiö sai uimahallihanketta varten veikkausvoittovaroja ja lainoja paikallisista pankeista. Rakennuskustannukset nousivat yhteensä runsaaseen kolmeen miljoonaan silloiseen markkaan. Edellä mainittujen rahoituslähteiden lisäksi opetusministeriön rahoitus myönnettiin vuoden 1972 lopussa. (Luttinen 2006, 477.)

Uimahalli avattiin yleisölle 21. päivänä tammikuuta 1974 kello 13.00. Uimahalliin oli rakennettu 25 metrin allas, kylmävesi- ja lastenaltaat, sauna- ja pesuosastot sekä kahvio. Lisäksi alakertaan oli rakennettu kuntosali. Ensimmäisen toimintavuoden aikana uimahallilla oli runsaat 100 000 kävijää, mutta seuraavana vuonna kävijämäärä putosi alle 79 000:n. Yli sadantuhannen vuosittaisen uijan raja ylittyi seuraavan kerran vuonna 1986. Kuntosalilla kävijöiden määrä

nousi tuolloin alle 10 000:sta yli 20 000:een. (Luttinen 2006, 477.) Vertailukohtana vuonna 2009 lisälmen uimahallissa kävi allasosastolla 117 000 ja kuntosalilla 44 015 asiakasta (Partanen 2010).

Toiminnan alkaessa uimahallin ylläpito osoittautui kuitenkin melko kalliiksi. Säätiö oli varsinkin toiminnan alkupuolella jatkuvassa rahapulassa. Lisälmen kaupungin vuosiavustuksilla oli todella suuri taloudellinen merkitys. Uimahalli- ja urheiluhallisäätiön toiminta tuli tiensä päähän, kun kaupunginvaltuusto päätti lakkauttaa koko säätiön pääasiassa arvonlisäverotuksellisista syistä johtuen vuoden 1994 lopussa. Uimahallista muodostettiin vapaa-aikalautakunnan alaisuuteen kunnallinen liikelaitos. Henkilökunta siirtyi kaupungin palvelukseen. (Luttinen 2006, 477–478.)

Uimakulttuurin muutos 1980–1990 luvuilla aiheuttivat sen, että keskustelut lisälmen uimahallin laajennustöistä kiihtyivät. Uimahallin peruskorjauksen tarve tunnustettiin kyllä yleisesti, mutta talouslaman aikana hanke asetettiin vastakain etenkin lisälmen kaupungin sosiaalipalvelujen kanssa. Syyskuussa 1994 kaupunginvaltuusto kuitenkin päätti, että uimahallin saneeraus ja laajennus toteutetaan ns. perusteellisena laajennuksena. Kustannusarvio nousi 14 miljoonaan markkaan. (Luttinen 2006, 477–478.)

Uimahallin peruskorjaus valmistui heinäkuussa 1996. Uusitun uimahallin myötä kävijämäärät lisääntyivät. Laajennus osoittautui onnistuneeksi ratkaisuksi ja hyväksi taloudelliseksi investoinniksi. Suomen uimaopetus- ja hengenpelastusliiton toimesta lisälmen uimahalli valittiin vuoden 2001 uimahalliksi. (Luttinen 2006, 478.)

Nykyään lisälmen uimahalli on alueen suosituin virkistys- ja terveysliikunta- paikka. Asiakaskunta koostuu kaikenikäisistä ihmisistä aina lapsista eläkeläisiin. Korkeat kävijämäärät ovat asettaneet paineita uimahallin laajennustöille, joiden on alustavasti tarkoitus alkaa vuonna 2013. Partasen mukaan voidaan puhua varovaisesta viiden miljoonan euron kustannuksista laajennuksiin liittyen.

1.4 Tutkimuksessa käytettävät keskeiset käsitteet

Tähän tutkimukseen liittyvät keskeiset käsitteet ovat:

Asiakas: Henkilö, joka on käyttänyt organisaation tarjoamia palveluita.

Asiakastyytyväisyys: Asiakkaan kokema mielihyvä tai pettymys, joka on tuloksena asiakkaan käyttämän palvelun seurauksista verrattuna hänen odotuksiinsa (Kotler 2003, 40).

Asiakastyytyväisyystutkimus: Tutkimusmuoto, jonka avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä, seuraamaan tyytyväisyyden nykytasoa ja toimenpiteiden vaikutusta (Ylikoski 1999, 156).

Asiakkuusajattelu: ”Asiakkuus on asiakkaan ja yrityksen välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtaamisista, joiden aikana yrityksen ja asiakkaan arvontuotantoprosessien välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa” (Storbacka & Lehtinen 1998, 15).

Laatu: Yleisin laadun määritelmä liiketoiminnassa on se, miten hyvin yrityksen tarjoama tavara tai palvelu vastaa asiakkaan omia odotuksia (Ylikoski 1999, 118).

1.5 Tutkimusraportin eteneminen

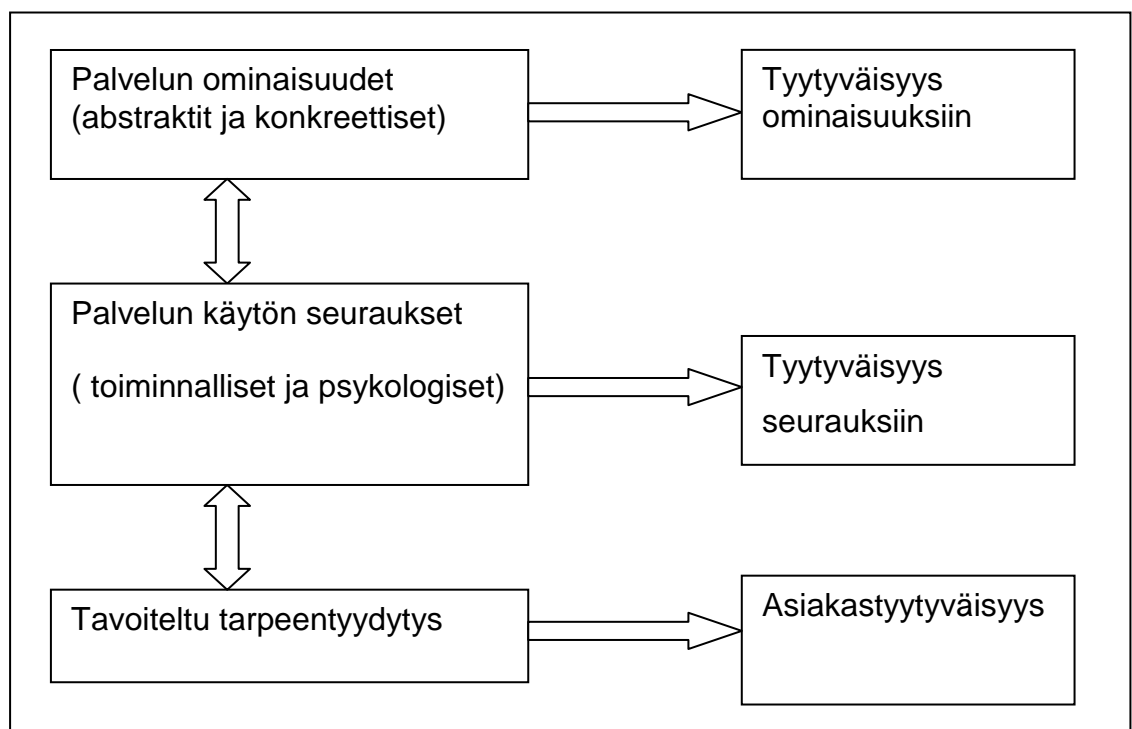
Tutkimusraportin **johdannossa** käydään läpi tämän tutkimuksen tausta, tarkoitus ja rajaukset. Johdannossa selostetaan myös vapaa-aikapalvelukeskuksen sekä uimahallin historiaa, jotta tulisi selville mistä lähtökohdista on lähdetty ja mihin on tultu. Lisäksi johdannossa käydään läpi tutkimuksen keskeiset käsitteet. Johdantoa seuraa luku kaksi, jossa käsitellään **tutkimuksen viitekehystä**. Tämä luku käsittelee asiakastyytyväisyyttä ja se on jaettu neljään erilliseen lukuun: asiakastyytyväisyys, asiakkuusajattelu, asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja seuranta sekä asiakastyytyväisyystiedon käyttö.

Kolmas luku käsittelee **tutkimuksen suorittamista**. Ensimmäiseksi selostetaan tutkimusmenetelmä ja näytteen koko. Näiden jälkeen kuvataan menetelmä, miten tutkimuksen aineisto kerättiin, ja tiedonkeruulomakkeen rakenne. Kolmannen luvun lopussa käsitellään tutkimuksen luotettavuutta. Neljännessä luvussa käsitteellään saatuja **tuloksia**, ja viimeinen viides luku on **pohdintao-sio**, jossa käydään yleisesti läpi koko tutkimusprosessia ja lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä. Raportin lopusta löytyvät työssä käytetyt **lähteet** ja **liitteet**.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas käyttää tiettyä palvelua, koska hänellä on halu tyydyttää jokin tarve. Asiakkaiden käyttömotiivit eri palveluihin ovat kuitenkin usein tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja yksilöllisten tarpeiden tyydyttäminen. Niinpä tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä liittyy useimmiten siihen, minkälaisen määrän hyötyjä hän palvelun ostaessaan saa. Asiakastyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytöstä koituvat seuraukset. (Ylikoski 1999, 151.)

Palvelun ominaisuuksia, käytön seurauksia ja asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan Ylikosken mukaan kuvata seuraavasti (kuvio 2):



KUVIO 2. Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Woodruff & Gardial 1996, Wilkie 1994, Ylikosken mukaan 1999, 151)

Tyytyväisyys on asiakkaan kokema mielihyvä tai pettymys, joka on tuloksena asiakkaan käyttämän palvelun seurauksista verrattuna hänen odotuksiinsa. Jos palvelun käytön seuraukset eivät vastaa asiakkaan odotuksia, voidaan

puhua tyytymättömyydestä. Kun palvelun käytön seuraukset vastaavat asiakkaat odotuksia, on asiakas tyytyväinen. Mutta jos palvelun käytön seuraukset ylittävät asiakkaan odotukset, on asiakas erittäin tyytyväinen. (Kotler 2003, 40.)

Korkea asiakastyytyväisyys luo emotionaalisen sidoksen asiakkaan ja yrityksen välille. Tutkimustulokset osoittavat, että täysin tyytyväiset asiakkaat asioivat yrityksessä uudelleen huomattavasti suuremmalla todennäköisyydellä kuin hyvin tyytyväiset asiakkaat. Asiakkaat luovat odotuksensa yritystä kohtaan aikaisemmista ostokokemuksistaan, ystävien tai yhteistyökumppaneiden neuvojen perusteella sekä markkinoijien ja kilpailijoiden lupausten perusteella. Jos markkinointitoimenpiteillä yritetään nostattaa odotuksia liian korkeiksi, pettyy asiakas melko varmasti. Mutta toisaalta jos yritys asettaa odotukset liian alhaisiksi, tulee asiakkaiden hankinta olemaan vaikeaa. (Kotler 2003, 40.)

*Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen koko yrityksen toimintaan kokonaisuutena. Asiakastyytyväisyyttä voidaan siis näin ollen tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että myös kokonaistyytyväisyyden tasolla koko yrityksen toimintaan. Asiakas voi olla tyytymätön esimerkiksi johonkin tiettyyn **yksittäiseen palvelutapahtumaan**, mutta silti tyytyväinen **organisaation toimintaan kokonaisuutena**. Käytännössä asiakas voi olla tyytyväinen käyttämäänsä yritykseen, vaikka jokin yksittäinen yrityksessä asiointi olisikin ollut epämiellyttävä. (Ylikoski 1999, 155.)*

Asiakaskeskeisyyteen tähtääville organisaatioille asiakastyytyväisyys on sekä **päämäärä** että **markkinointityökalu**. Organisaatiot, jotka saavat korkeita asiakastyytyväisyysluokituksia, yleensä varmistavat, että heidän kohdemarkkinansa myös tietävät sen. On kuitenkin muistettava, että päämääränä asiakaskeskeisillä organisaatioilla ei ole asiakastyytyväisyyden maksimoiminen. Kun organisaatio pyrkii kasvattamaan tyytyväisyyttä esimerkiksi laskemalla hintoja tai lisäämällä erilaisia palveluja, saattaa lopputuloksena olla huonompi kannattavuus. (Kotler 2003, 40–41.)

Pohjimmiltaan organisaatio haluaa luoda korkeaa tyytyväisyyttä asiakkailleen sekä hyväksyttävää tyytyväisyyttä muille sidosryhmille. Kaikki nämä tyytyväisyyden eri osa-alueet voidaan nähdä yrityksen ”resursseina”. Asiakastyytyväisyys tulee nähdä erityisen tärkeänä elementtinä, sillä asiakkaat voivat nykyään levittää nopeasti sekä positiivisia että negatiivisia arvosteluja esimerkiksi internetin välityksellä. (Kotler 2003, 41.)

2.1 Asiakkuusajattelu

”Asiakkuus on asiakkaan ja yrityksen välinen prosessi, joka koostuu asiakas-kohtaamisista, joiden aikana yrityksen ja asiakkaan arvontuotantoprosessien välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa.” (Storbacka & Lehtinen 1998, 15.)

Asiakassuhteiden johtamisen päämääränä on asiakkaan **arvontuotannon** tunteminen ja suhtautuminen asiakkuuteen prosessimaisena kokonaisuutena. Asiakkuus koostuu elinkaarensa ajan monista kohtaamisista ja hyvinkin erilaisista vaiheista, ja näin ollen organisaation kannattaa kiinnittää huomiota toimintansa kokonaisuuteen. Päämääränä on ”elää yhdessä” asiakkaan kanssa. (Selin & Selin 2005, 29.)

Kun asiakkaita ja asiakkuuksia ajatellaan asiakaslähtöisesti, ei lopulta ole väliä onko kyseessä tavara vai palvelu. Liiketoiminnassa voidaan ajatella, että ei ole olemassa varsinaisia palveluyrityksiä taikka tavaroita myyviä yrityksiä. On olemassa vain erilaisia **asiakkuuksia**. Asiakaslähtöisessä liiketoiminnassa oleellisia asioita ovat lisäarvo ja hyöty, joita asiakkaalle tarjotaan. (Selin & Selin 2005, 29.)

Asiakkaan tehdessä ensimmäisen ostopäätöksensä asiakkuus muodostuu. On muistettava, että asiakas tekee ostopäätöksensä aina omasta vapaasta tahdostaan ja asiakkuuskin perustuu näin ollen aina vapaaehtoisuuteen. Markkinoinnin ajoitus ja asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen kohdistettu toimenpide ovat tärkeimpiä osatekijöitä asiakkuuden syntymisessä. (Selin & Selin 2005, 126–127.)

Kun asiakkuuden syntyminen on tapahtunut onnistuneesti, se luo yleensä hyvän pohjan myös asiakkuuden kehittämismahdollisuuksille. Tässä vaiheessa asiakkuuden arvonnousu on nopeinta ja yhteistyöstä syntyy lisäarvoa molemmille osapuolille. (Selin & Selin 2005, 127.)

Asiakkuuden kehitymisvaiheessa tärkeimmiksi tekijöiksi muodostuvat yrityksen toimintatavat ja asiakaspalvelun yleinen taso. Mitä vahvempi asiakassuhde on, sitä pitempään se yleensä jatkuu. Lujaksi kehittynyt asiakassuhde kestää myös huomattavasti paremmin mahdollisia ongelmatilanteita. Mitä enemmän asiakas kokee saavansa ja hyötyvänsä yhteistyöstä, sitä myönteisempi hän on myös jatkamaan sitä. (Selin & Selin 2005, 127.)

Asiakkuuksilla on aina oma elinkaarensa. Riippuen organisaation toimialasta ja asiakassuhteen yleisestä tasosta voi elinkaari olla lyhyempi tai pitempi. Asiakkuus saattaa ajan saatossa muuttaa muotoaan, kun asiakkaan omat tarpeet muuttuvat. Asiakkuus ei välttämättä pitkälläkään ajanjaksolla pääty kokonaan, se vain saattaa muuttua satunnaisemmaksi yhteistyöksi. (Selin & Selin 2005, 128.)

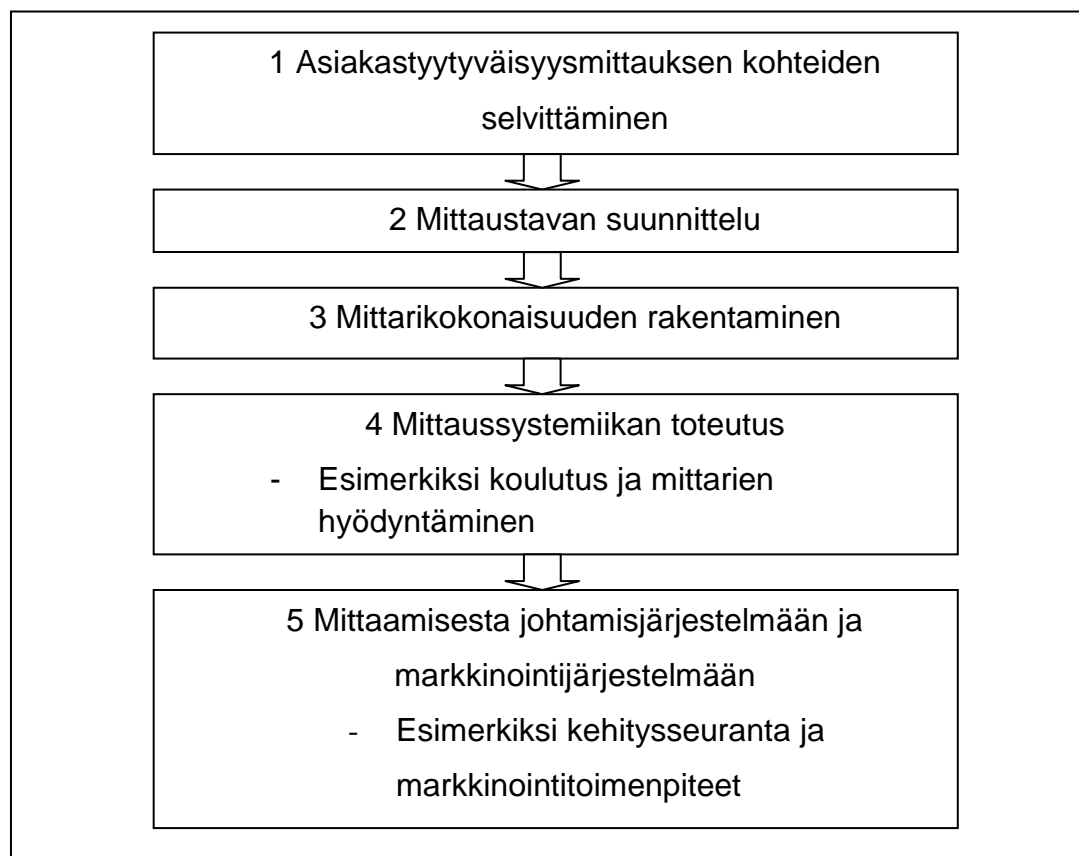
Asiakkuusajattelussa tyytyväisyys on riippuvainen siitä arvosta, jonka asiakas kokee saavansa. Asiakkaan käsitys saamastaan arvosta syntyy, kun asiakas vertaa asiakkuuden kautta tullutta laatua suhteutettuna siihen resurssipohjaan, jonka hän itse antaa asiakkuuden kehittämistä varten. Asiakkuustyytyväisyydessä resursseilla tarkoitetaan rahaa, tietoa ja tunnetta, joita asiakas on "sijoittanut" yritykseen. (Storbacka & Lehtinen 1998, 104.)

Monissa tieteellisissä julkaisuissa on oletettu, että suhde laadun ja asiakastyytyväisyyden välillä on täysin lineaarinen, eli mitä korkeampi laatu sitä tyytyväisempi asiakas. Näin ihanteellisesti asiat eivät kuitenkaan välttämättä aina ole. Voidaan puhua erilaisista yhteyksistä laadun ja asiakastyytyväisyyden välillä. Asiakkuuden eri osa-alueet vaikuttavat asiakkaan laadun käsitykseen eri tavoin. Esimerkiksi tietyt asiakkuuden osa-alueet voivat aiheuttaa sen, että palvelun laadun parantuminen tai huonontuminen ei millään tavalla vaikuta asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen. (Storbacka & Lehtinen 1998, 99-100.)

2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja seuranta

Yrityksen asiakastyytyväisyyden tason selvittäminen edellyttää **systemaattista mittaamista**. Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä onkin näin ollen kyse jatkuvan palautteen hankkimisesta asiakaskontaktitilanteissa. Asiakastyytyväisyyden tason mittaamisen toteuttaminen tulee suunnitella vaiheittain huolellisesti, jotta varsinaiset käytännön toimenpiteet asiakastyytyväisyystutkimukseen liittyen tapahtuisivat tehokkaasti. Kun asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaihe on suunniteltu huolella, voidaan koko tutkimus tarvittaessa uusua. (Rope & Pöllänen 1998, 59.)

Asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheita voidaan Ropen & Pölläsen mukaan kuvata seuraavasti (kuvio 3):



KUVIO 3. Asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheet
(Rope & Pöllänen 1998, 60.)

Tutkimusten merkitys asiakastyytyväisyyden seurannassa on keskeinen. Koska **laatu** on yksi tärkeimmistä tyytyväisyyttä tuottavista tekijöistä, asiakastyytyväisyystutkimus luo tietoa myös yrityksen tarjoamasta kokonaislaadusta. Yleisesti asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, miten suoritettut toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä pääasiallista tavoitetta: (Ylikoski 1999, 156.)

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisimpien tekijöiden selvittäminen
2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta

(Ylikoski 1999, 156.)

Monilla toimialoilla markkinat eivät kasva suuremmaksi, uusien asiakkaiden hankintaan ei ole mahdollisuuksia ja sen on todettu tulevan hyvin kalliiksi. Vanhat asiakkaat ovat näin ollen nousseet arvoonsa. Asiakas ei kuitenkaan pysy uskollisena, ellei hän ole tyytyväinen yritykseen. Tutkimuksilla on myös todettu, että asiakkaiden tyytyväisyyden ja yrityksen kannattavuuden välillä on selvä yhteys. Tyytyväinen, uskollinen asiakas ostaa enemmän kuin jatkuvasti hankittava, uusi ja vielä arvaamaton asiakas. (Lotti 1998, 183.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen auttaa yritystä ymmärtämään **asiakkaan vaatimukset, erilaiset toiveet, paljastaa korjausta vaativat asiat** ja osoittaa, mistä tekijöistä **menestyksellinen yhteistyö asiakkaan kanssa** riippuu. Jos asiakastyytyväisyyden suhteen ollaan vakavissaan, ja asiakasta pidetään laadun todellisena arvioijana, on yrityksellä oltava myös keinot asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja ”työkalut” tuottaa laadukasta palvelua. (Lotti 1998, 184.)

2.3 Asiakastyytyväisyystiedon käyttö

Asiakastyytyväisyyden seurannassa suurin ongelmakohta ei yleensä ole tiedonkeruu, vaan se, miten tietoja yrityksessä käytetään. Kun asiakastyytyväisyystiedon käyttö on tehokasta, niin monessa tapauksessa asiakkaiden parantunut tyytyväisyys kattaa moninkertaisesti seurannan kustannukset. Asiakastyytyväisyystiedon kerääminen ja hyödyntäminen vaikuttavat kuitenkin yrityksen kannattavuuteen, koska tiedon avulla voidaan parantaa laatua ja kohdistaa resursseja sellaisiin toimenpiteisiin, joilla on positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999,168–169.)

***Asiakastyytyväisyystietoa** voidaan käyttää moniin eri tarkoituksiin. Asiakastyytyväisyystiedon käyttöalueet voidaan listata yrityksen toiminnan laadun ongelmakohtien selvittämiseen, toiminnan tason ylläpitämiseen, johtamisjärjestelmän perustana toimimiseen, asiakkaiden arvostuskohteiden selvittämiseen ja eri asiakassegmentteihin suuntautuvien markkinointitoimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Rope & Pöllänen 1998, 61.)*

Tutkimustulokset eivät koskaan itsestään muutu **käytännön toimenpiteiksi**. Tulosten analysointien perusteella on ensinnäkin ratkaistava, millaisia toimenpiteitä tarvitaan ja laadittava suunnitelma. Asiakastyytyväisyyden tason ollessa hyvä, tasoa tulee luonnollisesti pyrkiä pitämään yllä. Asiakastyytyväisyyden parantaminen vaatii yritykseltä toimenpiteitä, jotka aiheuttavat myös yleensä lisäkustannuksia. Kysymys onkin näin ollen siitä, miten paljon asiakastyytyväisyyttä on syytä parantaa, etteivät kustannukset koidu suuremmiksi kuin saata- vat tuotot. Näin ollen asiakastyytyväisyyden ja myynnin suhdetta tulisi kyetä arvioimaan pitkällä aikavälillä. Useat yritykset eivät kuitenkaan osaa – taikka pysty arvioimaan sitä, kuinka paljon myynti todella kasvaa, jos tyytymättömistä asiakkaista saadaan tyytyväisiä. (Ylikoski 1999,166–167.)

Asiakasymmärrystä ja asiakastietoa voidaan Arantolan mukaan kuvata seuraavasti (kuvio 4):



KUVIO 4. Asiakasymmärryksen viitekehys (Arantola 2006, 55).

Yritys pystyy ymmärtämään paremmin asiakastaan, kun se yhdistelee sekä määrällistä että laadullista tietoa erilaisista lähteistä. Lisäksi yrityksen tulee oivaltaa, mitä tiedolla todella tarkoitetaan. Asiakasymmärrys on hyödytöntä, jos sitä ei osata soveltaa käytäntöön. Asiakastietoa tulee hyödyntää yrityksen kaikissa toiminnoissa. Asiakkaan ymmärtäminen edellyttääkin, että tietojen yhdistely ja käsittely tapahtuvat lähellä päätöstentekotilannetta. (Arantola 2006, 75).

3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

3.1 Tutkimusmenetelmä ja näytteen koko

Tämä tutkimus oli **kvantitatiivinen** ja sen aineisto kerättiin **survey-menetelmällä**. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tietoa kerättiin standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Tyypillisimpinä piirteinä tässä menetelmässä on se, että tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos/näyte yksilöitä. Sitten kerätään aineisto jokaiselta yksilöltä strukturoidussa muodossa tiedonkeruulomakkeella. Saadun aineiston avulla kuvaillaan, vertaillaan ja pyritään selittämään ilmiöitä. Kysymyksessä on määrällinen tutkimus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 130.)

Kyselytutkimuksen havaintomateriaalin keräämisessä on olemassa kaksi eri tapaa. **Posti- ja verkkokyselyssä** tiedonkeruulomake lähetetään vastaajille, he täyttävät lomakkeen ja palauttavat sen takaisin tutkijalle. **Kontrolloitu kysely** jakaantuu kahteen eri toteutustapaan. Informoidussa kyselyssä tutkija jakaa tiedonkeruulomakkeet henkilökohtaisesti vastaajille paikassa, jossa tutkimuksen kohdejoukko on tavoiteltavissa. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä tutkija lähettää tiedonkeruulomakkeet postitse ja noutaa ne itse tietyn ajan kuluttua. (Hirsjärvi ym. 2007, 191–192.)

Aineiston keruumenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin **informoitua kyselyä**, jossa opinnäytetyöntekijä jakoi lomakkeet henkilökohtaisesti asiakkaille paikan päällä lisälmen uimahallilla. Jakaessaan lomakkeet opinnäytetyöntekijä kertoi samalla tutkimuksen tarkoituksesta ja vastasi mahdollisiin kysymyksiin. Vastaajat täyttivät lomakkeet ja veivät ne palautuslaatikkoon.

Informoidun kyselyn suurimpia etuja esimerkiksi postikyselyyn verrattuna on se, että tiedonkeruulomake annetaan vastaajalle henkilökohtaisesti. Tämä parantaa vastausprosenttia. Toinen selvä etu on se, että vastaaja voi saada selvennyksiä kysymyksiin mahdollisten väärinkäsitysten välttämiseksi. (Heikkilä 2004, 67.)

Tutkimuksen kohteena tässä opinnäytetyössä olivat Iisalmen uimahallin palveluita käyttäneet asiakkaat. Havaintomateriaali kerättiin heiltä Iisalmen uimahallilla marraskuussa 2009 viikoilla 46 ja 47 eri kellonaikoina ja eri päivinä. Eettisistä syistä johtuen opinnäytetyöntekijä toteutti havaintomateriaalin keräämisen pääasiassa itsenäisesti. Tällä haluttiin välttää sitä, että uimahallin oma henkilökunta olisi omaa auktoriteettivaltansa väärinkäyttäen käskenyt asiakkaita vastaamaan tiedonkeruulomakkeen kysymyksiin. Tarkempi erittely havaintomateriaalin keruusta löytyy liitteistä (liite 1).

Käytännössä asiakas sai palvelun käytön jälkeen – kuljettuaan ensin kulunvalvontajärjestelmän läpi (kuva 1) opinnäytetyöntekijältä tiedonkeruulomakkeen, jonka asiakas halutessaan täytti kassakahvion aulatilassa. Tarkoituksena oli, että asiakas täyttäisi tiedonkeruulomakkeen välittömästi **palvelun käytön jälkeen**, jotta mielikuva palvelusta olisi vielä mahdollisemman tuore. Sitten asiakas palauttaisi täytetyn tiedonkeruulomakkeen palautuslaatikkoon. Vastaajille annettiin mahdollisuus osallistua arvontaan, jonka voittoina oli kolme kappaletta 10 käyntikerran lahjakorttia joko kuntosalille tai allasosastolle. Arvonnalla oli tarkoitus motivoida asiakkaita vastaamaan tutkimukseen liittyvään tiedonkeruuseen. Arvontalipuke palautettiin yhdessä tiedonkeruulomakkeen kanssa kahteen erilliseen palautuslaatikkoon.



KUVA 1. Kulunvalvontajärjestelmä ja palautuslaatikot

Arvonta järjestettiin uimahallilla 23.11.2009, jolloin paikalla oli opinnäytetyöntekijän lisäksi henkilökuntaa vapaa-aikapalvelukeskukselta ja uimahallilta. Opinnäytetyöntekijä suoritti itse arvonnin ja ilmoitti voittajille henkilökohtaisesti. Arvontalipukkeet tuhottiin välittömästi arpajaisten jälkeen lisälmen uimahallin asiakkaiden tietosuojan turvaamiseksi. Tutkimuksessa käytetty arvontalipuke löytyy tämän raportin liitteistä (liite 2).

Tutkimuksen **näytteen koon tavoitteeksi** asetettiin 300 lisälmen uimahallin palveluita käyttänyttä asiakasta. Eniten kävijöitä lisälmen uimahallilla on lokamarraskuussa, joten nähtiin, että tavoiteltu näytteen koko olisi mahdollista saavuttaa. Havaintoja tutkimukseen tuli lopulta 784 kappaletta. Tästä aineistosta jouduttiin kaksi tiedonkeruulomaketta hylkäämään osittain puutteellisten vastausten takia. Lopullinen havaintomateriaalin määrä oli näin ollen **782** tiedonkeruulomaketta.

3.2 Tiedonkeruulomakkeen rakenne ja aineiston käsittely

Tutkimuksen **tiedonkeruulomake** suunniteltiin osittain yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Tiedonkeruulomake koostui kysymyksistä, joilla oli tarkoituksena mitata lisälmen uimahallin asiakastytyvääisyyttä laadun näkökulmasta. Vastaaminen tutkimuslomakkeen kysymyksiin tapahtui pääasiassa niin, että vastaaja ympyröi oikeaksi katsomansa vaihtoehdon.

Tiedonkeruulomakkeen kolmessa ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin **asiakkaan taustatietoja**. Ensiksi kysyttiin sukupuolta, sitten ikää ja lopuksi paikkakuntaa, jossa vastaaja asuu. Ikää kysyttäessä vastausvaihtoehdot jaettiin viiteen ikäluokkaan, joista vastaaja ympyröi oman ikänsä. Paikkakuntaa kysyttäessä vastausvaihtoehdot määriteltiin kahdeksaan Ylä-Savon kuntaan ja ”muu, mikä?” kohtaan, johon vastaaja pystyi kirjoittamaan oman paikkakuntansa jos hän ei asunut Ylä-Savon alueella.

Kysymykset 4-8 käsittelivät **lisälmen uimahallin palveluita**. Tarkoituksena oli, että asiakas vastaa kysymyksiin sen mukaan mitä palveluita hän on käyttänyt.

Tyytyväisyyttä palveluihin mitattiin tiedonkeruulomakkeessa eri osa-alueiden osalta järjestyksellä kassakahvio, allasosasto, kuntosali, ohjattu toiminta ja sauna- ja peseytymistilat. Kaikkiin näihin vastaaminen tapahtui ympyröimällä vastaajan oikeaksi katsoma vaihtoehto arvoasteikosta 1-5¹.

Kysymys numero yhdeksän käsitteli uimahallin **aukioloaikoja**. Tyytyväisyyttä aukioloaikoihin tiedusteltiin erikseen sekä nykyisten että kesäaukioloaikojen osalta. Vastaaminen tapahtui ympyröimällä vastaajan oikeaksi katsoma vaihtoehto arvoasteikosta 1-5.

Kysymyksessä numero 10 pyydettiin asiakasta antamaan **yleisarvosana** lisälmen uimahallin palveluille kouluarvosanalla 4-10². Täsmennyksen vuoksi kysymys oli muodossa ”kuinka tyytyväinen olette yleisesti ottaen uimahallin ja kuntosalin palveluihin? Arvioi kouluarvosanalla 4-10.” Tämä kysymysmuoto sen takia, koska kaikki kuntosaliasiakkaat eivät välttämättä halua mieltää kuntosalin kuuluvan osaksi lisälmen uimahallia.

Kysymys numero 11 käsitteli lisälmen uimahallin **laajennustöitä**. Asiakkailta tiedusteltiin mielipidettä kymmenen eri uudistus/laajennuskohteen tärkeydestä järjestyksessä lastenallas, 25 metrin allas, monitoimiallas (vesivoimistelu), kylmävesiallas, poreallas, vesiliukumäki, sisäliikuntasali, kuntosalin laajennus, solariumtila ja kassakahvio/aulatila. Lisäksi tiedonkeruulomakkeessa oli kohta ”jokin muu, mikä?” johon vastaaja pystyi kirjoittamaan oman toivekohteensa laajennustöiden osalta. Vastaaminen tapahtui ympyröimällä vastaajan valitsema vaihtoehto arvoasteikosta 1-5.

Tiedonkeruulomakkeen kohdassa numero 12 asiakas pystyi antamaan **muuta palautetta** lisälmen uimahalliin liittyen. Kohta oli avoin kysymys, johon asiakas pystyi itse kirjoittamaan vapaasti. Tämä kohta mahdollisti sellaisten asioiden löytämisen, jotka eivät olisi muuten ilmenneet strukturoiduilla kysymyksillä tutkimuksen aikana. Tämä kyseinen kohta oli tiedonkeruulomakkeen viimeinen lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä mittaava kysymys. Tiedonkeruulomake löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä (liite 3).

1) Asiakastyytyväisyyttä tuottavien asioiden toteuttamisen onnistumisessa käytetään yleisesti 5-portaista asteikkoa. Riskinä tässä on se, että asiakkailla on taipumusta antaa arvosana asteikon keskivaiheilta, eli arvosana 3 saattaa muodostua yleiseksi. Mutta toisaalta esimerkiksi 7-portaisessa asteikossa asiakkaat eivät välttämättä osaa kertoa kantaansa niin hienojakoisesti ja hyvin. (Lecklin 2006, 109.)

2) Yleisarvosanaa tyytyväisyydestä mitataan usein kouluarvosanalla 4-10 (Ylikoski 1999, 162).

Tutkimusaineisto käsiteltiin **SPSS statistics 17.00** tilasto-ohjelmalla. Aineisto kerättiin strukturoidulla tiedonkeruulomakkeella, joten havaintomateriaalin käsittely oli suhteellisen tehokasta. Havaintomateriaali syötettiin tilasto-ohjelmaan aikavälillä 22.11.2009–16.12.2009. Tulokset esitetään keskiarvojen, keskihajontojen, frekvenssijakaumien, taulukoiden, ristiintaulukoiden ja kuvioiden avulla. Kaikki taulukot ja kuviot tehtiin Microsoft Office Excel 2007 taulukkolaskentaohjelmalla.

Tilastollisista testeistä tässä tutkimuksessa käytettiin χ^2 -riippumattomuustestiä¹ ja **Spearmanin korrelaatiokerrointa**² mahdollisuuksien mukaan, tarkoituksena havainnollistaa havaintomateriaalin erilaisia riippuvuussuhteita. Spearmanin korrelaatiokerrointa käytettiin havainnollistamaan sitä, oliko vastaajan iällä tilastollisesti merkitsevää riippuvuussuhdetta annettuihin arvostuksiin kysymyksissä 4-10. Kysymyksessä numero 11 käytettiin χ^2 -riippumattomuustestiä havainnollistamaan sitä, oliko vastaajan sukupuolella tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta siihen, kuinka tärkeinä asiakas koki kunkin uudistus/laajennuskohteen lisälmen uimahallilla.

3.2 Tutkimuksen luotettavuus

Suomalaisissa oppilaitoksissa on vahvat **kvantitatiivisen tutkimuksen perinteet**. Tutkimuksissa painotetaan usein käytänteitä, jotka nojaavat mahdollisimman laajaan otokseen tai näytteen kokoon. Valitettavasti nämä käytänteet edustavat usein syvyydeltään hyvinkin köyhää aineistoa. Turhan usein määrällisesti hyvinkin runsas aineisto tuottaa pettymyksen havaintojen huonon uutuusarvon takia. **Tilastollisesti luotettava** tutkimus ei näin ollen välttämättä tarkoita sisällöllisesti palkitsevaa tulosta yrityksen kannalta. Tulosten luotettavuus ja tuottavuus liittyvät aina läheisesti vastaajan motivaatiotasoon, joka valitettavasti on usein varsin alhainen. (Mattinen 2006, 47- 48.)

On aina muistettava, että **selvitys** ei ole tutkimus. Hyvä tutkimus ei kumarru toimeksiantajan suuntaan, vaan noudattaa hyväksytyjä eettisiä periaatteita.

-
- 1) χ^2 -riippumattomuustesti kertoo, onko kahden eri muuttujan välillä havaittavissa tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta. Testin käytön edellytyksenä on, että korkeintaan 20 % odotetuista frekvensseistä saa olla pienempiä kuin 5, sekä jokaisen odotetun frekvenssin on oltava suurempi kuin 1. (Heikkilä 2004, 212–213.)
 - 2) Perinteisempiä tapoja havainnollistaa kahden muuttujan välistä riippuvuutta on korrelaatiokerroin. Kun muuttujat ovat järjestysasteikon kaltaisia, voidaan käyttää Spearmanin korrelaatiokerrointa. Korrelaatiokerroin kertoo, että pieneneekö tai suureneeko toisen muuttujan arvo toisen kasvaessa. (Heikkilä 2004, 203–204.)

Otoksen tai näytteen perusteella ei tule esitellä yleisiä totuuksia, varsinkin jos otoksen/näytteen koko jää pieneksi. Tutkimustulokset täytyy aina pystyä perustelemaan. (Siltala 2010, 16.)

Edellytys tutkimuksen luotettavuudelle on, että tutkimus on toteutettu **tieteellisesti oikein asetettujen kriteerien mukaisesti**. Mittauksen oikeellisuutta tai luotettavuutta kuvataan yleensä kahdella käsitteellä: validiteetti ja reliabiliteetti. Nämä kaksi käsitettä muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Havaintomateriaalin hankinnassa tapahtuvat virheet heikentävät sekä validiteettia että reliabiliteettia. (Heikkilä 2004, 185.)

Validiteetti kuvailee sitä, että missä määrin on onnistuttu mittaamaan sitä asiaa, mitä oli tarkoituksin mitata. Kyselytutkimuksissa siihen vaikuttaa pääasiassa se, miten onnistuneita tiedonkeruulomakkeen kysymykset ovat tutkimuskysymysten ratkaisun suhteen. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan sitä, vastaavatko mittaustulokset tutkimuksen teoriaosassa esitettyjä käsitteitä. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan sitä, että myös muut tutkijat tulkitsevat ja ymmärtävät kyseiset tutkimustulokset samalla tavalla. (Heikkilä 2004, 186.)

*Mittauksen **reliabiliteetilla** tarkoitetaan kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Jos tällöin mittaustulokset ovat samat, mittaus on reliaabeli. Tutkimuksen ulkoisella reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että mittaukset ovat toistettavissa muissakin tutkimuksissa. – – Tulosten tarkkuus voi tietyissä rajoissa riippua otoksen tai näytteen koosta. Mitä pienemmäksi otoksen/näytteen koko jää, sitä sattumanvaraisempia tulokset ovat.* (Heikkilä 2004, 187.)

Opinnäytetyöntekijän mielestä tieteellisesti luotettavan tutkimuksen kriteerit täyttyivät tässä asiakastytyväisyystutkimuksessa kohtalaisen hyvin. Havaintomateriaalia kerättiin marraskuussa kahden viikon aikana eri kellonaikoina ja eri päivinä. Saatua havaintomateriaalia ei yritetä varsinaisesti yleistää lisälmen uimahallin asiakkaiden perusjoukkoon, vaan tutkimuksessa analysoidaan näytettä, joka on tietty osa perusjoukosta. Näytteen perusteella ei näin ollen

yritetä yleistää mitään yleistettäviä totuuksia, vaikkakin tässä tutkimuksessa näytteen koko on suhteellisen suuri. Tutkimustulokset on pyritty perustelemaan mahdollisemman kattavasti, eikä tuloksista ole tehty toimeksiantajan näköisiä.

Opinnäytetyöntekijän mielestä tutkimuksessa toteutuu validiteetti suhteellisen hyvin, sillä tiedonkeruulomakkeen kysymykset oli laadittu vastaamaan teoriaosassa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyöntekijän mielestä tutkimuksessa käytetyt mittarit olivat selkeitä ja vastaajien ymmärrettävissä. Tutkimuksen kireästä aikataulusta johtuen tiedonkeruulomaketta ei ehditty virallisesti testata kenttäolosuhteissa, mikä saattoi vaikuttaa tutkimuksen validiteetin negatiivisesti.

Liikuntasuunnittelija Pekka Partasen mukaan tutkimustulokset olivat ainakin osittain arvattavissa, ja toisaalta ne vain vahvistivat jo entuudestaan tiedettyjä asioita. Asiakkaiden motivaatio vastata aineistonkeruuvaiheeseen oli hyvä päätellen kertyneestä havaintomateriaalin määrästä. Mutta toisaalta tapa, jolla asiakkaat täyttivät tiedonkeruulomakkeet, oli paikoitellen hieman harkitsematon. Tästä on osoituksena se, että monet asiakkaista vastasivat tiedonkeruulomakkeen jokaiseen lisälmen uimahallin palveluita koskeneeseen kysymykseen, vaikka tarkoituksena oli että asiakas vastaa kysymyksiin sen mukaan, mitä palveluita hän on käyttänyt.

Tutkimuksen reliabiliteetti vahvistui määrällisesti suuresta näytteen koosta johtuen, mutta toisaalta heikentyi johtuen edellä mainitusta asiakkaiden harkitsemattomasta tavasta vastata tiedonkeruulomakkeen kysymyksiin. Arviolta noin 30 asiakasta täytti tiedonkeruulomakkeen kotonaan, ja palautti lomakkeen palautuslaatikkoon asioidessaan jonain muuna päivänä lisälmen uimahallilla. Lisäksi noin parikymmentä asiakasta täytti tiedonkeruulomakkeen ennen kuin käytti mitään palvelua lisälmen uimahallilla. Opinnäytetyöntekijä ei usko näiden kahden edellä mainitun asian vaikuttavan tutkimuksen reliabiliteettiin ainakaan kovin suuresti, koska asiakkailla oli ilmeisesti käyttökokemuksia uimahallista aikaisemmilta käyttökerroilta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen näytteen kooksi asetettiin 300 lisalmen uimahallin palveluita käyttänyttä asiakasta. Tutkimusaineistoa kerättiin viikkojen 46 ja 47 aikana, jonka jälkeen havaintoja oli 784 kappaletta. Tästä aineistosta jouduttiin kaksi tiedonkeruulomaketta hylkäämään osittain puutteellisten vastausten takia. Lopullinen havaintomateriaalin määrä oli näin ollen 782 tiedonkeruulomaketta.

4.1 Vastaajien taustatiedot

Tutkimukseen vastanneista miehiä oli 51,8 % ja naisia 48,2 %. **Ikäjakaumaa** tarkasteltaessa havaintoja tutkimukseen tuli eniten 41–60 vuotialta. Verrattaessa ikäluokkia 26–40-vuotta ja yli 60-vuotta keskenään havaintoja tutkimukseen tuli määrällisesti lähes yhtä paljon kummastakin. Ikäluokasta 15-vuotta tai alle saatiin tähän tutkimukseen vähiten havaintoja. (taulukko 1). Liikuntasuunnittelija Pekka Partasen mukaan ikäluokasta 15-vuotta tai alle on lisalmen uimahallilla todellisuudessa paljon enemmän kävijöitä, kuin mitä tämän tutkimuksen neljän prosentin osuus kaikista muista tässä tutkimuksessa käteytystä ikäluokasta antaa ymmärtää.

TAULUKKO 1. Vastaajien ikäluokka

Ikäluokka	Lukumäärä ¹	Prosenttia ²
15-v tai alle	31	4,0
16-25-v.	106	13,6
26-40-v.	179	22,9
41-60-v.	299	38,2
yli 60-v.	167	21,4
Yhteensä	782	100,0

Tutkimukseen saatiin havaintoja kaikista Ylä-Savon kunnissa asuvilta lisalmen uimahallin asiakkailta. Valtaosa tutkimukseen vastaajista ilmoitti **kotipaikkakunnakseen** lisalmen, jonka osuus koko joukosta oli reilusti yli puolet.

1) Lukumäärä ilmaisee kuinka moni vastaajista on ko. ikäluokkaa

2) Prosenttia kertoo kuinka monta prosenttia koko joukosta on ko. ikäluokkaa

Muissa Ylä-Savon kunnissa asuvien vastaajien osuudeksi tässä tutkimuksessa jäi alle 10 prosenttia per kunta. Lisäksi alle viisi prosenttia vastaajista ilmoitti kotipaikkakunnakseen jonkun muun kuin Ylä-Savon kunnan (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Vastaajien kotipaikkakunta

Kotipaikkakunta	Lukumäärä	Prosenttia
Iisalmi	579	74,0
Sonkajärvi	48	6,1
Lapinlahti	47	6,0
Vieremä	41	5,2
Pielavesi	17	2,2
Kiuruvesi	13	1,7
Varpaisjärvi	3	0,4
Keitele	1	0,1
Muu	33	4,2
Yhteensä	782	100,0

Ylä-Savon kuntalaisten lisäksi vastaajia tähän tutkimukseen saatiin Kuopiosta seitsemän, Siilinjärveltä neljä, Jyväskylästä neljä, Oulusta kaksi, Pyhäjärveltä kaksi, Varkaudesta kaksi sekä Vantaalta kaksi havaintoa. Yksittäisiä havaintoja oli edellä mainittujen lisäksi Haapajärveltä, Hausjärveltä, Helsingistä, Juankoskelta, Kirkkonummelta, Polvijärveltä, Ristijärveltä, Sipoosta, Tampereelta ja Turusta.

Partasen mukaan eri kotipaikkakuntien prosenttiosuudet olisivat olleet toista luokkaa, jos ikäluokasta 15-vuotta tai alle olisi saatu tähän tutkimukseen enemmän havaintoja. Tämä johtuu siitä, että Iisalmen uimahallilla asioi paljon peruskoululaisia, jotka ovat kotoisin ympäri Ylä-Savoa ja sen ulkopuoleltakin. Mutta toisaalta pieni yllätys oli se, että Ylä-Savon ulkopuolelta oli näinkin paljon asiakkaita, vaikka havaintomateriaalin keräämisen aikana ei ollut meneillään mikään yleinen lomakausi.

Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista **iän ja sukupuolen** mukaan voidaan todeta, että melkein kaikista ikäluokista saatiin lähes yhtä paljon sekä miehiä että naisvastaajia. Poikkeuksena ikäryhmässä 15-vuotta tai alle oli naisvastaajia.

jia yli kaksi kertaa enemmän kuin miesvastaajia, ja ikäryhmässä 26–40-v. oli miesvastaajia määrällisesti huomattavasti enemmän (taulukko 3).

TAULUKKO 3. Vastaajien sukupuoli ja ikä

Ikäluokka		Mies	Nainen
15-v tai alle	Lukumäärä ¹	9	22
	Prosenttia ²	2,2	5,8
16-25-v.	Lukumäärä	58	48
	Prosenttia	14,3	12,7
26-40-v.	Lukumäärä	103	76
	Prosenttia	25,4	20,2
41-60-v.	Lukumäärä	154	145
	Prosenttia	38,1	38,5
yli 60-v.	Lukumäärä	81	86
	Prosenttia	20,0	22,8
Yhteensä	Lukumäärä	405	377
	Prosenttia	100,0	100,0

Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista **sukupuolen ja kotipaikkakunnan** mukaan voidaan todeta, että melkein kaikista kotipaikkakunnista saatiin lähes yhtä paljon sekä mies- että naisvastaajia. Ylä-Savon kunnista miehiä oli määrällisesti hieman enemmän asiakkaina kuin naisia Iisalimesta ja Kiuruvedeltä. Naisasiakkaat taasen olivat pienenä enemmistönä Vieremältä, Pielavedeltä, Lapinlahdelta, Sonkajärveltä ja Varpaisjärveltä. Yksi ainut Keiteleeltä ollut asiakas oli mies. Muualta kuin Ylä-Savosta olleet Iisalmen uimahallin asiakkaat olivat valtaosin miehiä (taulukko 4).

1) Lukumäärä ilmaisee, kuinka moni vastaajista on ko. sukupuolta kustakin ikäluokasta

2) Prosenttia kertoo, kuinka monta prosenttia kustakin sukupuolesta on ko. ikäluokkaa

TAULUKKO 4. Vastaajien sukupuoli ja kotipaikkakunta

Kotipaikkakunta		Mies	Nainen
Iisalmi	Lukumäärä	297	282
	Prosenttia	73,3	74,8
Sonkajärvi	Lukumäärä	21	27
	Prosenttia	5,2	7,2
Lapinlahti	Lukumäärä	22	25
	Prosenttia	5,4	6,6
Vieremä	Lukumäärä	18	23
	Prosenttia	4,4	6,1
Pielavesi	Lukumäärä	8	9
	Prosenttia	2,0	2,4
Kiuruvesi	Lukumäärä	8	5
	Prosenttia	2,0	1,3
Varpaisjärvi	Lukumäärä	1	2
	Prosenttia	0,2	0,5
Keitele	Lukumäärä	1	0,0
	Prosenttia	0,2	0
Muu	Lukumäärä	29	4
	Prosenttia	7,2	1,1
Yhteensä	Lukumäärä	405	377
	Prosenttia	100,0	100,0

Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista **ikäluokan ja kotipaikkakunnan** mukaan on havaittavissa suurta epätasaisuutta määrällisesti. Kotipaikkakunnista vain Iisalmesta ja Sonkajärveltä saatiin havaintoja kaikkiin viiteen ikäluokkaan. Ainoastaan ikäluokkaan 41–60-vuotta saatiin havaintoja kaikista tutkimuksessa käytetystä yhdeksästä kotipaikkakunnasta. Havaintoja ikäluokkaan 15-vuotta tai alle saatiin vain kahdesta eri kotipaikkakunnasta (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Vastaajien ikäluokka ja kotipaikkakunta

		Ikäluokka				
Kotipaikkakunta		15-v tai alle	16-25-v.	26-40-v.	41-60-v.	yli 60-v.
Iisalmi	Lukumäärä	30	85	141	203	120
	Prosenttia	96,8	80,2	78,8	67,9	71,8
Sonkajärvi	Lukumäärä	1	2	7	20	18
	Prosenttia	3,2	1,9	3,9	6,7	10,8
Lapinlahti	Lukumäärä	0	3	10	23	11
	Prosenttia	0,0	2,8	5,6	7,7	6,6
Vieremä	Lukumäärä	0	5	2	24	10
	Prosenttia	0,0	4,7	1,1	8,0	6,0
Pielavesi	Lukumäärä	0	0	4	6	7
	Prosenttia	0,0	0,0	2,2	2,1	4,20
Kiuruvesi	Lukumäärä	0	0	5	7	1
	Prosenttia	0,0	0,0	2,8	2,3	0,6
Varpaisjärvi	Lukumäärä	0	0	1	2	0
	Prosenttia	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0
Keitele	Lukumäärä	0	0	0	1	0
	Prosenttia	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0
Muu	Lukumäärä	0	11	9	13	0
	Prosenttia	0,0	10,4	5,0	4,3	0,0
Yhteensä	Lukumäärä	31	106	179	299	167
	Prosenttia	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tutkimuksen näyte koostui näin ollen pääasiassa eri-ikäisistä iisalmelaisista miehistä ja naisista. Tämä aiheutti rajoituksia erilaisten tilastollisten testien käyttöön. Alkuperäisenä tarkoituksena opinnäytetyöntekijällä oli käyttää χ^2 -riippumattomuustestiä tutkimuksen vastanneiden taustatietojen ja annettujen vastausten riippuvuussuhteiden tarkasteluun, mutta suuret erot eri frekvenssien¹ välillä aiheuttivat sen, että tutkimuksessa jouduttiin käyttämään kahta eri tilastollista testiä. Riippuvuussuhdetta kotipaikkakunnan ja annettujen vastausten välillä ei ollut mahdollista tarkastella lainkaan, koska esimerkiksi χ^2 -riippumattomuustestin käytön edellytykset eivät toteudu, eikä muunlaisen testin käyttö olisi ollut opinnäytetyöntekijän mielestä tarkoituksenmukaista taikka mahdollista. (vertaa sivu 23.)

1) Asiakkaiden antamien vastausten lukumäärä (Heikkilä 2004, 306).

4.2 Tyytyväisyys uimahallin eri palveluihin

Kassakahvio

Tutkimukseen osallistuneista lisalmen uimahallin asiakkaista 98 % vastasi lisalmen uimahallin kassakahviota koskevaan kysymykseen. Tuloksista voidaan päätellä, että lisalmen uimahallin asiakkaat ovat tyytyväisiä kassakahvion toimintaan. Keskiarvo¹ kaikissa tyytyväisyyttä mittaavissa kohdissa oli varsin korkea - ainoastaan kohta myytävät tuotteet kassalla/kahviossa jäi alle keskiarvon hyvä (4). Kassakahvion henkilökunnan palvelualttius sai korkeimman keskiarvon kaikista tämän kysymyksen kohdista, ja toisaalta jo edellä mainittu myytävät tuotteet kahviossa/kassalla sai alhaisimman keskiarvon. Erot keskiarvoissa olivat tämän kysymyksen kohdalla pieniä kautta linjan (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Asiakkaiden tyytyväisyys lisalmen uimahallin kassakahvioon

	Lukumäärä ²	Keskiarvo ³
kassakahvion viihtyisyys	759	4,04
kassakahvion siisteys	762	4,33
myytävät tuotteet kahviossa/kassalla	739	3,89
kassakahvion henkilökunnan palvelualttius	762	4,34
kassakahvion yleisilme	762	4,08
Painotettu keskiarvo		4,14

Vastausten hajonnan perusteella voidaan myös todeta, että lisalmen uimahallin asiakkaat ovat tyytyväisiä kassakahvion toimintaan. Keskihajonta on suhteellisen pientä kysymyksen jokaisessa kohdassa, sekä alin annettu arvosana kysymyksen eri kohtiin oli kassakahvion henkilökunnan palvelualttiutta lukuunottamatta välttävä (2) (taulukko 7).

1) lisalmen uimahallin palveluiden tyytyväisyyttä mittaavissa kysymyksissä on käytetty seuraavanlaista arvosana-asteikkoa:

5= erinomainen, 4= hyvä, 3=kohtalainen, 2=välttävä ja 1=heikko

2) Lukumäärä ilmaisee kuinka moni vastaaja koko joukosta on vastannut ko. kohtaan

3) Keskiarvo kertoo vastaajien antamien arvosanojen perusteella lasketun keskiarvon ko. kohtaan

TAULUKKO 7. Vastausten hajonta kassakahvioon tyytyväisyyttä mitanneessa kysymyksessä

	Alin ¹	Korkein ²	Keskihajonta ³
kassakahvion viihtyisyys	2	5	0,73
kassakahvion siisteys	2	5	0,61
myytävät tuotteet kahviossa/kassalla	2	5	0,75
kassakahvion henkilökunnan palvelualttius	1	5	0,67
kassakahvion yleisilme	2	5	0,67

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja kassakahvioon tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta viihtyisyydessä, myytävissä tuotteissa kahviossa/kassalla, henkilökunnan palvelualttiuudessa ja yleisilmeessä. Kaikissa näissä edellä mainituissa riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli vastaajan iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa. Kassakahvion siisteydessä ei ollut Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan havaittavissa tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta vastaajien iän suhteen.

Allasosasto

Tutkimukseen osallistuneista lisälmen uimahallin asiakkaista 96,5 % vastasi lisälmen uimahallin allasosastoa koskevaan kysymykseen. Tuloksista voidaan päätellä, että lisälmen uimahallin asiakkaat ovat tyytyväisiä allasosastoon kaikilta muilta osin, mutta suoraan altaisiin liittyviin tekijöihin ilmeni paikoittaista tyytymättömyyttä. Tämä ilmenee hyvin kohdassa allastilan riittävyys, joka jäi keskiarvoltaan alle arvosanan kohtalainen (3). Henkilökunnan palvelualttius sai korkeimman keskiarvon kaikista tämän kysymyksen kohdista (taulukko 8).

1) Alin kertoo mikä on kaikkein pienin arvosana, jonka asiakas on antanut ko. kohdalle
 2) Korkein kertoo mikä on kaikkein korkein arvosana, jonka asiakas on antanut ko. kohdalle
 3) Keskihajonta kertoo vastausten laskennallisen keskihajonnan. Mitä korkeampi tunnusluku on, sitä enemmän hajontaa vastauksissa on ollut

TAULUKKO 8. Asiakkaiden tyytyväisyys Iisalmen uimahallin allasosastoon

	Lukumäärä	Keskiarvo
allasosaston viihtyisyys	746	4,04
allasosaston siisteys	749	4,21
allasosaston henkilökunnan palvelualttius	739	4,25
altaiden käyttömukavuus	743	3,78
allastilan riittävyys	751	2,91
allasosaston yleisilme	752	3,92
Painotettu keskiarvo		3,85

Vastausten hajontaa tutkimalla voidaan myös todeta, että suoraan altaisiin liittyvissä tekijöissä ilmeni paikoittaista tyytymättömyyttä allasosastoon. Allastilan riittävyyden suhteellisen suuri keskihajonta on merkinä siitä, että arvosanoja oli annettu asteikon sekä alku- että loppupuolelta määrällisesti varsin paljon. Myös altaiden käyttömukavuudessa on suhteellisen suuri keskihajonta verrattuna muihin kysymyksen kohtiin, joissa vastauksien hajonta oli vähäisempää (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Vastausten hajonta allasosastoon tyytyväisyyttä mitanneessa kysymyksessä

	Alin	Korkein	Keskihajonta
allasosaston viihtyisyys	2	5	0,71
allasosaston siisteys	2	5	0,66
allasosaston henkilökunnan palvelualttius	1	5	0,72
altaiden käyttömukavuus	1	5	0,87
allastilan riittävyys	1	5	1,16
allasosaston yleisilme	1	5	0,69

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja allasosastoon tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta viihtyisyydessä, siisteydessä, henkilökunnan palvelualltiudessa, altaiden käyttömukavuudessa ja yleisilmeessä. Kaikissa näissä edellä mainituissa riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli vastaajan iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa. Allastilan riittävyudessa ei ollut Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan havaittavissa tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta vastaajien iän suhteen.

Kuntosali

Tutkimukseen osallistuneista lisalmen uimahallin asiakkaista 61,1 % vastasi lisalmen uimahallin kuntosalia koskevaan kysymykseen. Tuloksista voidaan päätellä että lisalmen uimahallin asiakkaat ovat tyytyväisiä kuntosalin toimintaan kokonaisvaltaisesti. Lähes kaikki kysymyksen eri kohdat ylittivät keskiarvoltaan arvosanan hyvä (4), lukuunottamatta kuntosalin henkilökunnan palvelualltiutta, joka jäi alle kyseisen arvosanan. Erot keskiarvoissa olivat tämän kysymyksen kohdalla melko pieniä kautta linjan (taulukko 10).

TAULUKKO 10. Asiakkaiden tyytyväisyys lisalmen uimahallin kuntosaliin

	Lukumäärä	Keskiarvo
kuntosalin viihtyisyys	475	4,03
kuntosalin siisteys	477	4,14
kuntosalin turvallisuus	474	4,22
kuntosalin henkilökunnan palveluallttius	462	3,88
kuntosalin laitteiden käyttömukavuus	472	4,25
kuntosalin laitteiden monipuolisuus	467	4,38
kuntosalin laitteiden soveltuvuus eri käyttäjäryhmille	454	4,21
kuntosalin irtopainojen riittävyys	451	4,24
kuntosalin levypainojen riittävyys	448	4,25
Painotettu keskiarvo		4,18

Vastausten hajonnassa on huomioitava kuntosalin henkilökunnan palvelualltiuden muita kysymyksen kohtia hieman korkeampi keskihajonta. Muuten keskihajonta oli varsin tasaista kysymyksen kaikissa muissa kohdissa. Koko arvosana-asteikko oli käytössä tämän kysymyksen jokaisessa kohdassa (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Vastausten hajonta kuntosaliin tyytyväisyyttä mitanneessa kysymyksessä

	Alin	Korkein	Keskihajonta
kuntosalin viihtyisyys	1	5	0,73
kuntosalin siisteys	1	5	0,70
kuntosalin turvallisuus	1	5	0,66
kuntosalin henkilökunnan palvelualltius	1	5	0,84
kuntosalin laitteiden käyttömukavuus	1	5	0,64
kuntosalin laitteiden monipuolisuus	1	5	0,69
kuntosalin laitteiden soveltuvuus eri käyttäjäryhmille	1	5	0,70
kuntosalin irtopainojen riittävyys	1	5	0,78
kuntosalin levypainojen riittävyys	1	5	0,78

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja kuntosalin tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta pelkästään henkilökunnan palvelualltiudessa. Riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli vastaajan iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa. Missään muista kysymyksen kohdissa ei ollut Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan havaittavissa riippuvuutta vastaajien iän ja annetun arvosanan välillä.

Ohjattu toiminta

Tutkimukseen osallistuneista lisälmen uimahallin asiakkaista 45,8 % vastasi lisälmen uimahallin tarjoamaa ohjattua toimintaa koskevaan kysymykseen. Korkeimman keskiarvon sai ohjauksen ammattitaitoisuus, kun taas kysymyksen muut kohdat jäivät keskiarvoltaan alle arvosanan hyvä (4). Voidaankin todeta, että lisälmen uimahallin asiakkaat ovat melko tyytyväisiä käyttämäänsä ohjattuun toimintaan saatujen keskiarvojen perusteella (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Asiakkaiden tyytyväisyys lisälmen uimahallin tarjoamaan ohjattuun toimintaan

	Lukumäärä	Keskiarvo
sisäliikuntasali	329	3,85
ohjauksen ammattitaitoisuus	349	4,18
ohjattujen liikuntaryhmien monipuolisuus	350	3,97
ohjatun toimintakauden kesto syys-huhtikuu	349	3,77
Painotettu keskiarvo		3,94

Vastausten hajonnassa on huomioitava sisäliikuntasalin ja ohjatun toimintakauden kesto syys-huhtikuun hieman muita kysymyksen kohtia korkeampi keskihajonta. Koko arvosana-asteikko oli käytössä tämän kysymyksen jokaisessa kohdassa (taulukko 13).

TAULUKKO 13. Vastausten hajonta ohjattuun toimintaan tyytyväisyyttä mitan-
neessa kysymyksessä

	Alin	Korkein	Keskihajonta
sisäliikuntasali	1	5	0,88
ohjauksen ammattitaitoisuus	1	5	0,67
ohjattujen liikuntaryhmien monipuolisuus	1	5	0,73
ohjatun toimintakauden kesto syys-huhtikuu	1	5	0,82

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja ohjattuun toimintaan tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta kaikissa kysymyksen kohdissa. Riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli vastaajien iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa.

Sauna- ja peseytymistilat

Tutkimukseen vastanneista 94,1 % vastasi lisalmen uimahallin sauna- ja peseytymistiloja koskevaan kysymykseen. Sauna sai korkeimman keskiarvon tämän kysymyksen kohdista muiden kohtien jäädessä alle arvosanan hyvä (4) keskiarvoltaan. Erot keskiarvoissa olivat kuitenkin suhteellisen pieniä. Voidaan todeta, että lisalmen uimahallin asiakkaat ovat melko tyytyväisiä sauna- ja peseytymistiloihin saatujen keskiarvojen perusteella (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Asiakkaiden tyytyväisyys lisalmen uimahallin sauna- ja peseytymistiloihin

	Lukumäärä	Keskiarvo
sauna- ja peseytymistilojen viihtyisyys	714	3,89
sauna	723	4,11
höyrysauna	674	3,82
tilaussauna	407	3,88
suihkutilat	723	3,72
pukuhuonetilat	729	3,75
sauna- ja peseytymistilojen yleisilme	730	3,84
Painotettu keskiarvo		3,86

Vastausten hajonta oli varsin tasaista kysymyksen jokaisessa kohdassa. Näin ollen keskihajonnan avulla on vaikea päätellä tämän kysymyksen puitteissa sitä, että mikä asia vaatisi erityishuomiota lisalmen uimahallin sauna- ja peseytymistiloissa. (taulukko 15).

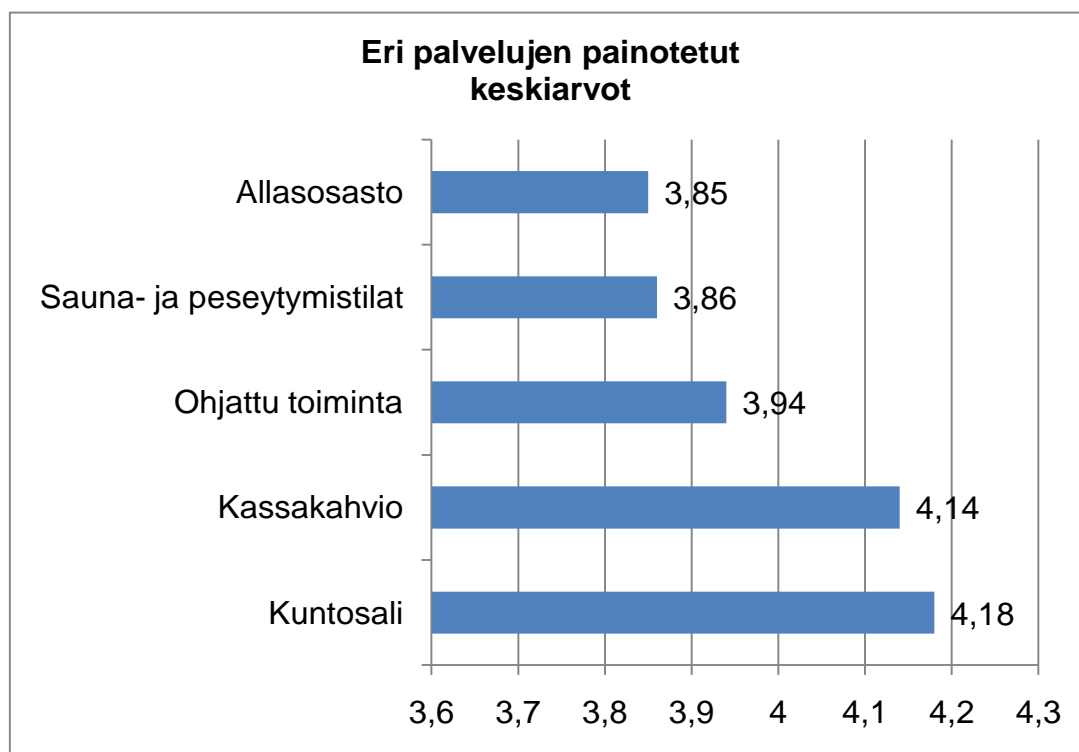
TAULUKKO 15. Vastausten hajonta sauna- ja peseytymistiloihin tyytyväisyyttä mitanneessa kysymyksessä

	Alin	Korkein	Keskihajonta
sauna- ja peseytymistilojen viihtyisyys	1	5	0,78
sauna	1	5	0,76
höyrysauna	1	5	0,83
tilaussauna	1	5	0,78
suihkutilat	1	5	0,83
pukuhuonetilat	1	5	0,80
sauna- ja peseytymistilojen yleisilme	1	5	0,74

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja sauna- ja peseytymistiloihin tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta kaikissa kysymyksen kohdissa. Riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli vastaajien iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa.

4.3 Tyytyväisyys eri palvelujen välillä

Verrattaessa **painotettuja keskiarvoja** keskenään on huomioitavaa, että **kuntosalin** ja **kassakahvion** keskiarvot ylittävät arvosanan hyvä (4), kun taas **allasosaston**, **ohjatun toiminnan** ja **sauna- ja peseytymistilojen** keskiarvot jäävät kyseisen arvosanan alle. Kuntosali sai korkeimman keskiarvon, kun taas allasosaston sai matalimman. Erot painotetuissa keskiarvoissa ovat kuitenkin varsin pieniä, ja voidaankin todeta, että lisälmen asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä nykyiseen uimahallin toimintaan (kuvio 5).



KUVIO 5. Eri palvelujen painotetut keskiarvot

Tutkittaessa lisälmen uimahallin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin oli havaittavissa paikoittaisia yhtäläisyyksiä. Ensinnäkin **viihtyisyys** sai melko korkean keskiarvon lähes kaikissa niissä kysymyksissä, joissa asiaa tiedusteltiin. Pelkästään sauna- ja peseytymistilojen viihtyisyys jäi alle keskiarvon hyvä (4). Lisäksi vastausten keskihajonta oli kaikissa viihtyisyyttä mittaavissa kohdissa hyvin lähellä samaa tasoa. Myös **siisteys** sai korkean keskiarvon kaikissa niissä kysymyksissä, joissa asiaa tiedusteltiin. Vastausten keskihajonta oli myös kaikissa siisteyttä mittaavissa kohdissa hyvin lähellä toisiaan.

Henkilökunnan palvelualttius sai korkeita keskiarvoja lähes kaikissa kysymyksissä, joissa asiaa tiedusteltiin, poikkeuksena kuntosalin henkilökunnan palvelualttius, joka jäi ainoana kohtana alle keskiarvon hyvä (4). Lisäksi kuntosalin henkilökunnan palvelualttiutta kysyttäessä keskihajonta vastauksissa oli kaikkein suurinta verrattaessa kassakahvion ja allasosaston henkilökunnan palvelualttiuteen. Partasen mukaan tämä voi johtua siitä, että kuntosalin ohjaajan toivottaisiin olevan enemmän paikan päällä antamassa ohjausta kuntosalilla harjoitteluun.

Yleisilmettä kysyttäessä pelkästään kassakahvio ylitti keskiarvoltaan arvostuksen hyvä (4). Allasosaston ja sauna- ja peseytymistilojen osalta taas keskiarvo jäi hyvä (4) alle. Sauna- ja peseytymistilojen yleisilmeessä vastausten keskihajonta oli kaikkein suurinta.

4.4 Tyytyväisyys yleensä

Asiakkaiden tyytyväisyyttä lisälmen uimahallin **aukioloaikoihin** mittaavassa kysymyksessä nykyiset aukioloajat saivat korkeamman keskiarvon kuin kesäaukioloajat. Kesäaukioloajat jäivät keskiarvoltaan hyvä (4) alle, kun taas nykyiset aukioloajat ylittivät kyseisen arvostuksen (taulukko 16).

TAULUKKO 16. Asiakkaiden tyytyväisyys lisälmen uimahallin aukioloaikoihin

	Lukumäärä	Keskiarvo
uimahallin nykyiset aukioloajat	750	4,18
uimahallin kesäaukioloajat	694	3,61
Painotettu keskiarvo		3,89

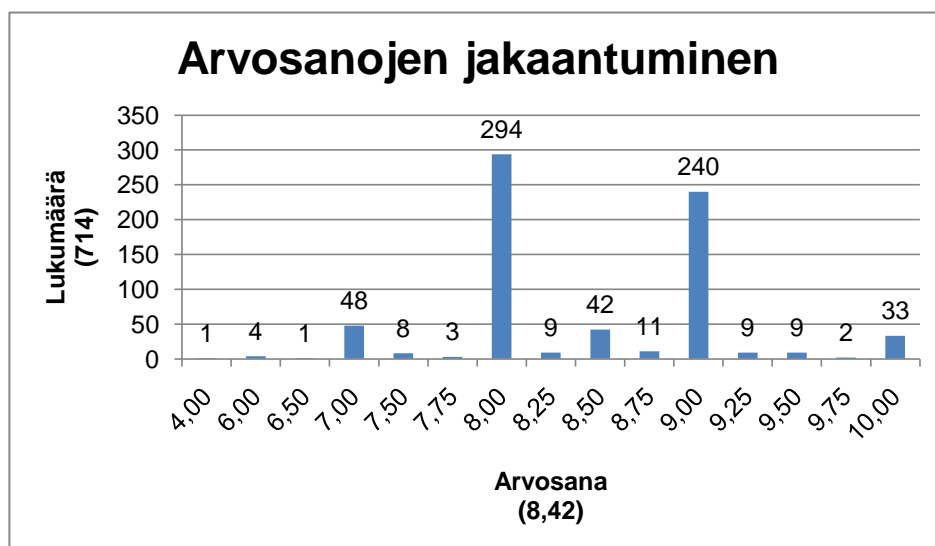
Vastausten hajonnassa on otettava huomioon uimahallin kesäaukioloaikojen suhteellisen korkea keskihajonta. Vastauksia kesäaukioloaikoihin oli tullut arvostusasteikon alku- ja loppupäästä määrällisesti paljon. Nykyisissä aukioloajoissa vastausten keskihajonta oli pienempää (taulukko 17).

TAULUKKO 17. Vastausten hajonta lisälmen uimahallin aukioloaikoihin tyytyväisyyttä mittaavassa kysymyksessä

	Alin	Korkein	Keskihajonta
uimahallin nykyiset aukioloajat	1	5	0,79
uimahallin kesäaukioloajat	1	5	1,08

Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja aukioloaikoihin tyytyväisyyden välillä oli havaittavissa riippuvuutta. Riippuvuussuhteen suunta oli positiivinen, eli iän kasvaessa myös annettu arvosana nousi samassa suhteessa.

lisalmen uimahalli sai **yleisarvosanaksi** 8,42 (kuvio 6), kun sitä mitattiin kouluarvosana-asteikolla 4-10. Havaintoja tähän kysymykseen tuli yhteensä 714. Lähes kaikkia kouluarvosanoja annettiin, mutta määrällisenä enemmistönä olivat kuitenkin asteikon korkeimmat arvosanat (kuvio 5). Spearmanin korrelaatiokertoimen mukaan vastaajien iän ja annetun yleisarvosanan välillä ei ollut havaittavissa tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta.



KUVIO 6. lisalmen uimahallin yleisarvosana

Tulosten perusteella voidaan todeta, että yleisellä tasolla asiakkaat olivat tyytyväisiä lisalmen uimahallin toimintaan. Nykyisiin aukioloaikoihin oltiin melko tyytyväisiä näiden tulosten perusteella, mutta toisaalta kesäaukioloajat nähtiin ajoittain korjausta vaativina, mistä on osoituksena suuri keskihajonta kohdan vastauksissa. Yleisarvosanaa kysyttäessä arvosanoja väliltä 8-10 tuli yhteensä 649 kappaletta (91 %) kaikista 714 vastauksesta, mikä oli selvä osoitus lisalmen uimahallin korkeasta asiakastyytyväisyyden tasosta.

4.5 Uimahallin laajennustoiveiden tärkeys

Lastenallas

Lastenallas nähtiin varsin tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallissa. Mielipidettä ”erittäin tärkeä” tuli määrällisesti tähän kysymykseen vastauksena kaikkein eniten, ja toisaalta alempia asteikon¹ mielipiteitä tuli suhteellisen vähän. Vastauksia kyseiseen kohtaan tuli myös määrällisesti paljon, joten voidaan nähdä että lastenallas on myös kiinnostanut laajennuskohteena asiakkaita melko paljon (taulukko 18). X²-riippumattomuustestin mukaan lastenaltaan laajennuksen tärkeys oli tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta. Mielipidettä ”erittäin tärkeä” tuli eniten naisvastaajilta, kun taas mielipiteitä ”ei kovin tärkeä - melko tärkeä” tuli eniten miesvastaajilta. Mielipidettä ”ei lainkaan tärkeä” tuli sekä mies- että naisvastaajilta määrällisesti yhtä paljon.

TAULUKKO 18. Asiakkaiden mielipiteet lastenaltaan tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide ²	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	24	3,5
ei kovin tärkeä	43	6,3
jonkin verran tärkeä	137	20,0
melko tärkeä	212	31,0
erittäin tärkeä	268	39,2
Yhteensä	684	100,0

25 metrin allas

25 metrin allas nähtiin erittäin tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallissa. Tästä on osoituksena mielipiteiden ”erittäin tärkeä” ja ”melko tärkeä” 85,5 % yhteisosuus. Toisaalta mielipidettä ”ei lainkaan tärkeä” annettiin määrällisesti kaikkein vähiten tähän kyseiseen laajennuskohteeseen. Vastauksia kyseiseen kohtaan tuli määrällisesti paljon, joten voidaan nähdä, että 25 metrin allas kiinnostaa laajennuskohteena lisälmen uimahallin asiakkaita (taulukko

1) Asiakkaiden toiveiden selvittämiseksi lisälmen uimahallin laajennuksen suhteen on käytetty seuraavanlaista asteikkoa: 5= erittäin tärkeä, 4= melko tärkeä, 3=jonkin verran tärkeä, 2=eivät kovin tärkeä ja 1=eivät lainkaan tärkeä

2) Mielipide kertoo, mitä mieltä asiakas on ko. kohdasta. Mielipide on annettu asteikolla 1-5

19). X^2 -riippumattomuustestin mukaan 25 metrin altaan laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 19. Asiakkaiden mielipiteet 25 metrin altaan tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	11	1,6
ei kovin tärkeä	13	1,9
jonkin verran tärkeä	78	11,2
melko tärkeä	187	26,8
erittäin tärkeä	410	58,7
Yhteensä	699	100,0

Monitoimiallas

Monitoimiallas ei poikennut allasosaston laajennuskohdetoiveiden yleisestä linjasta, vaan sekin nähtiin erittäin tärkeänä laajennuskohteena. Mielipidettä ”erittäin tärkeä” oli kaikista vastauksista lähes puolet, ja toisaalta mielipidettä ”ei lainkaan tärkeä” oli kaikista kohdan vastauksista vain kaksi prosenttia. Vastauksia tuli tähänkin kohtaan määrällisesti paljon (taulukko 20). X^2 -riippumattomuustestin mukaan monitoimialtaan laajennuksen tärkeys oli tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta. Mielipidettä ”erittäin tärkeä” tuli eniten naisvastaajilta, kun taas ”mielipiteitä ei lainkaan tärkeä - melko tärkeä” tuli eniten miesvastaajilta.

TAULUKKO 20. Asiakkaiden mielipiteet monitoimialtaan (vesivoimistelu) tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	14	2,0
ei kovin tärkeä	20	2,9
jonkin verran tärkeä	107	15,3
melko tärkeä	217	31,1
erittäin tärkeä	340	48,7
Yhteensä	698	100,0

Kylmävesiallas

Kylmävesialtaan osalta oli huomioitavaa vastausten keskimääräistä suurempi hajonta verrattuna kaikkiin muihin allasosaston laajennuskohteisiin. Mielipiteitä annettiin asteikon alku-, keski- ja loppupäästä määrällisesti varsin paljon, mikä taasen on merkinä siitä, että kylmävesialtaaseen tulisi suhtautua laajennuskohteena varautuen (taulukko 21). Kuitenkin liki puolet vastaajista piti kylmävesiallasta ”melko tai erittäin tärkeänä” laajennustoimenpiteenä. X^2 -riippumattomuustestin mukaan kylmävesialtaan laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 21. Asiakkaiden mielipiteet kylmävesialtaan tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	64	9,3
ei kovin tärkeä	112	16,3
jonkin verran tärkeä	171	24,9
melko tärkeä	143	20,8
erittäin tärkeä	198	28,8
Yhteensä	688	100,0

Poreallas

Poreallas kiinnosti laajennuskohteena lisälmen uimahallin asiakkaita. Tästä on merkinä se, että mielipiteitä ”erittäin tärkeä” ja ”melko tärkeä” tuli määrällisesti paljon. Lisäksi vastauksia tähän kyseiseen kohtaan tuli määrällisesti eniten verrattaessa kaikkiin muihin allasosastoon liittyviin laajennuskohteisiin (taulukko 22). X²-riippumattomuustestin mukaan porealtaan laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 22. Asiakkaiden mielipiteet porealtaan tärkeydestä laajennustoi-
menpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	27	3,8
ei kovin tärkeä	55	7,8
jonkin verran tärkeä	119	16,8
melko tärkeä	230	32,5
erittäin tärkeä	276	39,0
Yhteensä	707	100,0

Vesiliukumäki

Vesiliukumäki nähtiin melko tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallin allasosastolla. Tästä merkinä ovat mielipiteiden ”melko tärkeä” ja ”erittäin tärkeä” suuri määrällinen osuus kaikista vastauksista. Mutta toisaalta mielipidettä ”ei lainkaan tärkeä” tuli kaikista eniten tähän kyseiseen vesiliukumäki- kohtaan verrattaessa allasosaston muihin laajennuskohteisiin (taulukko 23). Partasen mukaan vesiliukumäen tärkeys laajennuskohteena olisi luultavasti kasvanut, jos tutkimukseen olisi saatu enemmän havaintoja 15-v. tai alle ikäluokasta. X²-riippumattomuustestin mukaan vesiliukumäen laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 23. Asiakkaiden mielipiteet vesiliukumäen tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	68	10,0
ei kovin tärkeä	62	9,2
jonkin verran tärkeä	147	21,7
melko tärkeä	189	27,9
erittäin tärkeä	211	31,2
Yhteensä	677	100,0

Sisäliikuntasali

Sisäliikuntasali nähtiin tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallilla. Tästä oli osoituksena mielipiteiden ”erittäin tärkeä” ja ”melko tärkeä” 62,8 % osuus kaikista mielipiteistä. Toisaalta taasen mielipiteiden ”ei kovin tärkeä” ja ”ei lainkaan tärkeä” yhteisosuus oli vain 13,6 % kaikista mielipiteistä (taulukko 24). X²-riippumattomuustestin mukaan sisäliikuntasalin laajennuksen tärkeys oli tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta. Mielipidettä ”erittäin tärkeä” tuli eniten naisvastaajilta, kun taas mielipiteitä ”ei lainkaan tärkeä - melko tärkeä” tuli eniten miesvastaajilta.

TAULUKKO 24. Asiakkaiden mielipiteet sisäliikuntasalin tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	32	5,0
ei kovin tärkeä	55	8,6
jonkin verran tärkeä	150	23,5
melko tärkeä	235	36,8
erittäin tärkeä	166	26,0
Yhteensä	638	100,0

Kuntosali

Kuntosali nähtiin tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallilla. Tästä on osoituksena se, että mielipiteitä ”erittäin tärkeä” ja ”melko tärkeä” tuli määrällisesti yhtä paljon. Toisaalta mielipiteiden ”ei lainkaan tärkeä” ja ei ”kovin tärkeä” osuudeksi jäi vain 13,2 % (taulukko 25). X²-riippumattomuustestin mukaan kuntosalin laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 25. Asiakkaiden mielipiteet kuntosalin tärkeydestä laajennustoinenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	30	4,7
ei kovin tärkeä	54	8,5
jonkin verran tärkeä	144	22,6
melko tärkeä	204	32,1
erittäin tärkeä	204	32,1
Yhteensä	636	100,0

Solariumtila

Solariumtilaa ei nähty tärkeänä laajennuskohteena lisälmen uimahallilla. Siitä oli osoituksena mielipiteen ”ei lainkaan tärkeä” 30,5 % osuus kaikista kohdan havainnoista. Toisaalta mielipiteitä ”melko tärkeä” ja ”erittäin tärkeä” oli yhteensäkin vain 21,2 % kaikista kohdan vastauksista (taulukko 26). X²-riippumattomuustestin mukaan solariumtilan laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 26. Asiakkaiden mielipiteet solariumtilan tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	190	30,5
ei kovin tärkeä	127	20,4
jonkin verran tärkeä	174	27,9
melko tärkeä	91	14,6
erittäin tärkeä	41	6,6
Yhteensä	623	100,0

Kassakahvio/aulatila

Kassakahvio/aulatila nähtiin tärkeänä laajennuskohteena. Siitä oli osoituksena mielipiteitten ”erittäin tärkeä” ja ”melko tärkeä” 59,7 % osuus kaikista vastauksista. Toisaalta mielipiteiden ”ei lainkaan tärkeä” ja ”ei kovin tärkeä” osuuksiin jäi 15,3 % (taulukko 27). X²-riippumattomuustestin mukaan kassakahvio/aulatilan laajennuksen tärkeys ei ollut tilastollisesti merkitsevästi riippuvainen vastaajan sukupuolesta.

TAULUKKO 27. Asiakkaiden mielipiteet kassakahvio/aulatilan tärkeydestä laajennustoimenpiteenä

Mielipide	Lukumäärä	Prosenttia
ei lainkaan tärkeä	34	4,9
ei kovin tärkeä	72	10,4
jonkin verran tärkeä	172	24,9
melko tärkeä	258	37,3
erittäin tärkeä	155	22,4
Yhteensä	691	100,0

Muut ehdotukset

Tutkimukseen vastanneista lisälmen uimahallin asiakkaista 6,4 % (50 henkilöä) halusi vielä jotain muuta laajennustöiltä edellä mainittujen kohteiden lisäksi. Eniten toiveita keräsi **50 metrin allas**, jota kannatti yhteensä 10 asiakasta. Toiseksi eniten toiveita keräsi **ulkoallas**, mikä kiinnosti yhteensä viittä asiakasta.

Näiden edellä mainittujen lisäksi yksittäisiä toive-ehdotuksia saivat seuraavat kohteet: fysioterapia, vesijuoksuallas, kahvion wc, katsomo, kolmas 25metrin allas, pukuhuonetilat, sisäliukumäki, 6-ratainen allas, aukioloajat, erilaisia saunoja, hinta, hyppypaikat uimahalliin, Invaliditilat, mahdollisemman esteetön pääsy tiloihin, kokoustilat av-varusteineen, korkeampi ponnahduslauta, lapsille paikka jossa harjoitella uimahyppyjä, lastenleikkipaikka, parkkialue, spinning-sali, suihkutilat, toinen vesiliukumäki, tropiikkimaisuutta lisää, tupakkapaikka, valotuoli, virtaava vesi ja yhteys-sauna.

4.6 Muu palaute lisälmen uimahalliin liittyen

Tutkimukseen vastanneista lisälmen uimahallin asiakkaista muuta palautetta antoi 40,3 % (315 henkilöä). Palautetta annettiin melko monipuolisesti eri aihealueita käsitellen. Sekä **negatiivista että positiivista palautetta** annettiin, ja asiakkaat toivat hyvin ja monisanaisesti omia ajatuksiaan esille lisälmen uimahallista.

Allasosastoon liittyvä muu palaute käsitteli pääasiassa allastilan puutetta. Uusia altaita toivottiin lisää aina 25 metrin altaasta monitoimialtaaseen. Vesijuoksijat nähtiin ongelmallisina nykyisen 25 metrin altaan käyttömukavuuden suhteen, ja vastaajat toivoivatkin että vesijuoksijoilla olisi kokonaan oma uintialue. Valvontaan toivottiin paikoitellen enemmän huomion kiinnittämistä lähinnä vesijuoksijoiden sääntöjen noudattamisen suhteen. Ponnahduslaudan sijoittelua toivottiin myös toisenlaiseksi, ja sen käytön valvontaa toivottiin tehokkaammaksi.

Altaat ovat liian ahtaat, kun uimareita on liian paljon: kuntouimarit ja vesijuoksu samassa.

Allasosastolla valvojat voisivat aktiivisemmin puuttua väärin toimintoihin (kuntouintia häiritsevät hyppijät, samaan laitteeseen juuttuvat asiakkaat, rinnakkain juoksu/kävely).

Altaan (kuntouimarin) tilan puute. Miksi vesijuoksijat samassa?? Erotellaan riimulla tila juoksijoille ja uimareille!

Kuntosaliin liittyvä muu palaute käsitteli myös tilan puutetta. Vastaajien mukaan käyttömukavuus kärsii nykyisen liian korkean käyttöasteen takia. Lisäksi esitettiin toiveita, että vanhoja toimivia kuntosalilaitteita ei hävitettäisi, koska osa uusista laitteista ei ole toimivia käytössä. Mutta toisaalta yleisellä tasolla kuntosalilaitteita kehuttiin monipuolisiksi. Kuntosalin henkilökuntaa kehuttiin, mutta toisaalta toivottiin myös, että ohjaaja olisi enemmän paikalla antamassa opastusta. Kuntosalin ilmanvaihtoa moitittiin myös paikoitellen.

Henkilökunnan palveluالتتius kuntosalilla hyvä, mutta harvoin siellä näkee ohjaajaa, joten?

Kuntosali ahdas. Usein paljon asiakkaita, yleensä aina.

Kuntosalin ilmastointi liian kuuma, huono ilma.

Sauna- ja peseytymistiloihin liittyvää muuta palautetta annettiin myös runsaasti. Pesuaineen puutetta suihkutiloissa valitettiin paikoitellen. Höyrystaunassa nähtiin olevan puutteita. Höyryä ei tule tarpeeksi, lämpötila on liian matala ja lauteet nähtiin olevan liian korkealla. Pukuhuoneet koettiin myös paikoitellen epäsiisteiksi.

Miesten pesuhuoneista usein puuttuu pesuainetta automaateista.

Pesutilojen siisteys iltapäivästä iltaan ??

Höyrystaunassa ei tahdo höyry ja lämpö riittää. Etenkään höyry.

Kassakahvioon ja ohjattuun toimintaan liittyvää muuta palautetta annettiin niukasti. Kassakahvion kahvin ja pullan hintaa kritisoitiin paikoitellen liian kalliiksi. Lisäksi toivottiin, että viihtyisyyttä parannettaisiin. Muutama asiakas valitti myös turhan pitkistä jonotusajoista. Ohjattu toiminta sai pääasiassa vain kehuja. Ohjaajia kiiteltiin tehokkaasta toimintatavasta ja ohjatut liikuntaryhmät olivat hyviä. Ohjatun toimintakauden keston toivottiin joissakin vastauksissa pidennystä.

viihtyisämpi kahvio

pullat on ihania !

kahvi on liian kallista,

ohjattua toimintaa saisi olla hieman enemmän

vesijumpassa tehokkaat vetäjät. Kiitos !!

ohjattua vesiliikuntaa touko, kesä, elokuuksi ja myös sisäliikuntaa.-->Ikä-miehet erityisesti.

Yleisenä palautteena henkilökuntaa kehoitettiin ystävällisiksi ja palvelualttiiksi. Laajennustyöt saivat enemmän kannatusta kuin vastustusta, mutta vastaajat toivoivat että hintataso ei nousisi laajennuksen myötä. Lisäksi toivottiin, että lisäsalmen uimahallista ei tehtäisi kallista kylpylää. Kausikortin käyttöönottoa ehdotettiin myös, koska hinnaston koettiin olevan aktiivikävijälle kallis. Eläkeläisalennuksen aikarajoituksesta annettiin kritiikkiä, ja toivottiin että tämä alennus olisi aina voimassa. Mutta toisaalta yleisellä tasolla hinta/laatusuhteen koettiin olevan hyvä. Todella moni vastaaja toivoi muutoksia aukioloaikoihin. Toivottiin että uimahalli aukeaisi aikaisemmin sekä olisi myöhemmällä illalla auki. Kesäaukioloajat koettiin huonoiksi, ja toivottiin, että uimahalli ei olisi niin pitkään kiinni kesäisin. Tarkempi erittely kaikesta muusta palautteesta, mitä lisäsalmen uimahallin asiakkaat antoivat, on luovutettu jo aiemmin toimeksiantajalle.

ystävällinen palvelu ja mukava, ammattitaitoinen henkilökunta. Kiitos siitä!,

laajennus mahdollisemman pian

voi kun sais kesäaukioloajat samaksi kuin syksy-talviaukioloajat, niin kaikki olisi oikein hyvin

aamulla auki aikaisemmin esim. 6.30 tai 7

olen käynyt Norjassa, Saksassa ja Venäjällä. Iisalmi on siisti halli, huippuluokkaa, kiitettävä!

5 POHDINTA

5.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimuksen **toimeksiantajana** tässä opinnäytetyössä toimi **lisalmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus**, jonka toimipiste sijaitsee lisalmen uimahallilla. Vapaa-aikapalvelukeskuksen palvelualueisiin lisalmessa kuuluvat liikuntatoiminta, nuorisotyö, kunnossapito ja uimahalli.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin **lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä**, jota on mitattu vuosittain mahdollisuuksien mukaan. lisalmen uimahalli on alueen suosituin virkistys- ja terveysliikuntapaikka, jonka kävijämäärät ovat kasvaneet vuosien mittaan jatkuvasti. Vapaa-aikapalvelukeskuksella on velvollisuus raportoida lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyydestä suoraan kaupungin hallitukselle. Näiden asioiden vuoksi vapaa-aikapalvelukeskus mittaa lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä vuosittain.

lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä **tutkittiin kvantitatiivisella survey-tutkimuksella**. Havaintomateriaali kerättiin strukturoidulla tiedonkeruulomakkeella **informoituna kyselynä**. Tiedonkeruulomakkeen kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien taustatietoja, tyytyväisyyttä lisalmen uimahallin palveluihin ja toimenpide-ehdotuksia tulevaisuudessa tapahtuvaa uimahallin laajennusta koskien. Vastaaminen tapahtui pääasiassa ympyröimällä asiakkaan oikeaksi katsoma vaihtoehto valmiista luokitteluasteikosta. Havaintomateriaalin keruuvaihe toteutettiin marraskuussa 2009, aineisto analysoitiin marras-joulukuussa, **alustavat tulokset** luovutettiin ja esitettiin toimeksiantajalle tammikuussa 2010. Asiakastyytyväisyystutkimusta käsiteltiin myöhemmin myös lisalmen Sanomissa ja lisalmen kaupungin internetsivuilla (liite 4).

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa lisalmen uimahallin asiakkaiden tyytyväisyydestä ja toimenpide-ehdotuksia tulevaisuudessa tapahtuvaa uimahallin laajennuksesta. lisalmen uimahallin asiakastyytyväisyyttä tutkittiin tässä opinnäytetyössä **laadun näkökulmasta**. Tutkimus vastaa opinnäytetyönteki-

jän mielestä asetettuja tavoitteita ja rajoituksia kohtuullisen hyvin. Havaintomateriaalin koko tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa oli laajamittainen, mitä lisälmen uimahallilla on koskaan toteutettu. Huolimatta näytteen suuresta koosta on tulosten yleistämisessä oltava varovainen.

Arantolan asiakasymmärryksen viitekehystä mukaillen (sivu 18) tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa tietoa hyödynsi lisälmen kaupungin vapaa-aikapalvelukeskus. Vapaa-aikapalvelukeskuksella on velvollisuus raportoida vuosittain lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyydestä suoraan kaupunginhallitukselle. Tietoa asiakastyytyväisyydestä tuli marraskuun viikoilta 46 ja 47 vuonna 2009, jolloin tietoa kerättiin informoidulla kyselyllä paikan päällä lisälmen uimahallilla. Tieto kuvaili lisälmen uimahallin asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin, sekä toiveita ja mielipiteitä lisälmen uimahallin laajennustöitä silmälläpitäen. Kerätyn tiedon perusteella voidaan todeta, että lisälmen uimahallin asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen palvelutarjontaan, ja uimahallin laajennustöitä kannatetaan. Toisaalta suurimmaksi ongelmakohtaksi nousi tilojen puute. Tiedolla osittain vahvistettiin jo entuudestaan tiedossa olleita asioita.

5.2 Yleisesti tutkimustuloksista

lisälmen uimahalli on kaupungin omistama liikelaitos, jonka toimintaan kuuluu abstraktien palvelujen tarjoamista. Asiakassegmentit ovat lisälmen uimahallissa demografisilta tekijöiltään hyvin erilaisia, ja siksi asiakastyytyväisyyden mittaaminen on lisälmen uimahallin toiminnan kannalta erityisen tärkeää. (vertaa Ylikosken viitekehys sivu 11.)

Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että lisälmen uimahallin asiakkaat ovat **varsin tyytyväisiä nykyiseen toimintaan**. Palvelujen tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten vastausten keskiarvot olivat lähellä toisiaan ja yleisarvosanaksi lisälmen uimahallille tuli 8,42. Uimahallin laajennusta kannatettiin, koska lähes kaikkia ehdotettuja laajennuskohteita pidettiin joko erittäin tärkeänä tai melko tärkeänä. Asiakkaiden antamasta muusta palautteesta käy myös ilmi, että lisälmen uimahallin toimintaan ollaan pääasiallisesti tyytyväisiä.

Negatiivista palautetta annettiin pääasiassa lisalmen uimahallin tiloihin liittyen. Koko tutkimuksen alin keskiarvo tuli kohtaan allastilan riittävyys (2,91), ja asiakkaiden antamassa muussa palautteessa nähtiin myös kuntosalin tilat paikoitellen riittämättöminä.

Tulosten pohjalta lisalmen uimahalli sai ainakin lisävahvistusta siitä, miksi se on alueen suosituin virkistys- ja terveysliikuntapaikka. Kun palvelutarjontaan ollaan tyytyväisiä, on uimahallilla mukava asioida. Tämä luo myös edellytyksiä asiakasmäärien kasvuun, josta on seurauksena tyytymättömyys tilojen riittävyyteen. Tämä tutkimus loi opinnäytetyöntekijälle mielikuvan siitä, että tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtuvaa lisalmen uimahallin laajennusta kannatetaan. Tuloksista on muistettava se, että johtopäätöksiä on tehty **näytteen perusteella**, joka on vain tietty osa perusjoukosta. Tämän tutkimuksen näyte kerättiin marraskuussa vuonna 2009 kahden viikon aikana. Näytteen kooksi saatiin 782 vastausta, joiden perusteella tulokset on esitetty.

5.3 Vertailua aiempiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin

lisalmen uimahallille on tehty aikaisemmin kaksi tutkimusta opiskelijoiden toteuttamina:

Ylä-Savon ammattiopiston aikuiskoulutuslinjan opiskelija **Miia Bovellan** toteutti vuonna 2004 asiakastyytyväisyystutkimuksen koskien koko uimahallia osana markkinointiviestinnän opintojaan. Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin 17–21.1.2004 välisenä aikana uimahallin aulatiloissa. Bovellan oli ollut järjestämässä aineistonkeruuta keskimäärin kaksi tuntia per päivä. Tuona aikana vastauksia oli saatu yhteensä 129 kappaletta. lisalmen uimahallin asiakkaat olivat tuolloin olleet kaikkiin palveluihin joko erittäin tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä. Uimahalli sai yleisarvosanakseen yhdeksikön. (Bovellan 2004.)

Savonia-ammattikorkeakoulun lisalmen yksikön tradenomiopiskelijat **Elisa Ryhänen ja Saija Tervo** toteuttivat kuntosalia koskeneen tutkimuksen vuosien 2008–2009 välisenä aikana. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää

kuntosalin asiakkaiden toiveita mahdollisille uudistuksille ja laitehankinnoille sekä tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin. Tuloksiksi oli saatu, että nykyiseen toimintaan ollaan tyytyväisiä, mutta tarvetta uudistuksille ja laitehankinnoille oli myös havaittavissa. Tiedonkeruu oli suoritettu seitsemässä päivässä, jolloin havaintoja oli saatu 186 kappaletta. (Ryhänen & Tervo 2009.)

Aikaisemmissa tutkimustuloksissa on huomattavaa, kuinka tyytyväisiä lisälmen uimahallin asiakkaat ovat olleet käyttämiinsä palveluihin. Toisaalta taas on uskallettu esittää muutos- ja uudistusehdotuksiakin, mikä käy hyvin ilmi Ryhäsen ja Tervon tekemästä tutkimuksesta. Lyhyessä ajassa on myös onnistuttu keräämään varsin korkea määrä havaintoja, ja esimerkiksi Ryhäsen ja Tervon tutkimuksessa tavoiteltu näyte koko ylittyi selvästi. Alkuperäinen tavoite oli 120–130 havaintoa ja lopullinen määrä oli 186 havaintoa.

Tämän opinnäytetyön asiakastyytyväisyystutkimuksessa on havaittavissa samanlaisia piirteitä, kun tuloksia verrataan edellä mainittuihin kahteen aikaisempaan opiskelijoiden toteuttamiin tutkimuksiin. Ehkäpä tärkeimpänä yhtäläisyytenä käytettyihin palveluihin ollaan tyytyväisiä, mutta toisaalta on uskallettu myös esittää muutos- ja uudistusehdotuksiakin. Ryhäsen ja Tervon toteuttamassa, lisälmen uimahallin kuntosalia koskeneessa tutkimuksessa asiakkaat olivat ehdottaneet täsmälleen samoja muutos- ja uudistusehdotuksia, kuin mitä tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen yhteydessä. Kaikissa näissä kolmessa opiskelijoiden toteuttamissa tutkimuksissa on onnistuttu keräämään melko korkea määrä havaintoja suhteellisen lyhyessä ajassa. Huomioitavaa on, että nämä kaksi aikaisempaa tutkimusta ovat olleet harjoitustöitä, eivätkä korkeakoulutason opinnäytetöitä.

5.4 Itsearviointi

Opinnäytetyöntekijän mielestä työ **onnistui kokonaisuutena kohtalaisen hyvin**. lisälmen uimahallille saatiin tietoa sen asiakastyytyväisyyden tasosta. Tavoiteltu tutkimuksen näytteen koko ylitettiin, ja tulokset saatiin toimeksiantajalle tammikuussa, niin kuin oli sovittu.

Opinnäytetyön **kiireinen aikataulu** prosessin alkupuolella aiheutti sen, että tutkimuksen laatu, validiteetti ja reliabiliteetti pääsivät opinnäytetyöntekijän mielestä hieman kärsimään. Aihekuvaus ja tutkimussuunnitelma laadittiin noin kahdessa ja puolessa kuukaudessa aikavälillä syys-marraskuu, ja suunnitelmaesityksen jälkeen (4.11.2009) seuraavalla viikolla alkoikin jo tutkimuksen aineistonkeruuvaihe.

Tiedonkeruulomaketta olisi pitänyt testata kenttäolosuhteissa ennen varsinaisen tutkimuksen aineistonkeruuvaiheen alkamista. Tällöin olisi luultavasti ilmennyt se asia, että monet asiakkaista tulevat vastaamaan tiedonkeruulomakkeen kaikkiin kysymyksiin, vaikka kaikista palveluista ei olisikaan välttämättä mitään kokemusta. Tämä olisi luultavasti voitu välttää siten, että jokaiseen lisälmen uimahallin palveluita käsitelleeseen kysymykseen olisi erikseen vielä ohjeistettu asiakasta, että ”vastatkaa tähän kysymykseen vain, jos olette käyttänyt tätä palvelua”. Nyt asiasta mainittiin vain tiedonkeruulomakkeen alussa. Opinnäytetyöntekijä henkilökohtaisesti muistutti asiakkaita siitä, että he vastaisivat kysymyksiin sen mukaan, mitä palvelua he olivat käyttäneet. Silti monet asiakkaista vastasivat kaikkiin lisälmen uimahallin palveluita koskeneisiin kysymyksiin.

Tiedonkeruulomakkeen **kysymysten asettelussa** ilmeni myös pieniä puutteita. Ensinnäkin tilojen riittävyttä olisi voinut tiedustella myös kuntosalin yhteydessä arvosana-asteikolla, sillä asiakkaiden antaman muun palautteen perusteella kuntosalin tiloja pidettiin sekä riittävänä että riittämättöminä. Lisälmen uimahallin hintatasosta ei tässä tutkimuksessa tiedusteltu mitään, vaikka tarvetta sille olisi ehkä ollut. Tämä kävi ilmi asiakkaiden antamasta muusta palautteesta, jossa toisaalta keuhuttiin hinta-laatusuhteen olevan hyvä, mutta toisaalta sanottiin, että aktiivikävijälle hinnasto on kallis. Tiedonkeruulomakkeessa käytetyn fontin kokoa ja riviväliä olisi voinut myös kasvattaa, jotta varsinkin iäkkäimpien lisälmen uimahallin asiakkaiden olisi ollut helpompi ja mukavampi vastata tiedonkeruulomakkeen kysymyksiin.

Loppuyhteenvetona voidaankin todeta, että virheet opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa aiheuttivat suurimmat puutteellisuudet koko tutkimuksessa. Tut-

kimuksen laatu, reliabiliteetti ja validiteetti olisivat olleet paremmalla tasolla, jos suunnittelulle olisi voitu varata enemmän aikaa. Tämä lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyystutkimus onnistui **kokonaisuutena kuitenkin hyvin**. Toimeksiantajalle saatiin tietoa lisälmen uimahallin asiakastyytyväisyyden nykytasosta, joka oli tämän opinnäytetyön päämäärä.

5.5 Jatkotoimenpiteet tutkimuksen pohjalta

Tulevaisuutta ajatellen **lisälmen uimahallin laajennusta** ei pitäisi viivytellä. Tulokset antavat selvän kuvan siitä, että asiakkaat kokevat uimahallin nykyisellään ahtaaksi ja laajennusta kannatetaan lähes varauksetta pelkästään jo annetun muun palautteen perusteella. Hintatasoa ei kuitenkaan pitäisi nostaa, sillä moni asiakas esitti huolensa siitä annetussa muussa palautteessa. lisälmen uimahallin laajennus palvelisi todella monia, sillä tulostenkin perusteella asiakkaita on kaikista Ylä-Savon kunnista sekä niiden ulkopuoleltakin.

Toiseksi tärkeimmäksi ongelmakohtaksi opinnäytetyöntekijä nostaa **aukioloajat**. Varsinkin kesäaukioloaikoihin olisi selvästi kiinnitettävä huomioita, sillä asia tuli esille sekä asiakkaiden antamassa muussa palautteessa että kesäaukioloaikojen tyytyväisyyttä mittaavan kysymyksen vastausten suuressa keskihajonnassa. lisälmen uimahallin vuosihuolto sijoittuu kesäkuukausille, jolloin uimahalli on kokonaan kiinni tietyn ajanjakson. Vuosihuolto on tietysti ehdoton ja toteutettava vuosittain, mutta sitä voisi esimerkiksi yrittää uudelleen organisoida niin, että kun allasosasto on huollon kohteena, niin kuntosali on avoinna ja kun kuntosali on avoinna, niin allasosasto on huollon kohteena. Vuosihuoltoa voisi yrittää myös hajauttaa mahdollisuuksien mukaan vuoden mittaan esimerkiksi kahteen eri ajankohtaan, jolloin uimahalli olisi suljettuna, mutta lyhyemmän aikaa kumpanakin ajankohtana. Lisäksi asiakkaiden antaman muun palautteen perusteella tuli ilmi, että uimahallin toivottiin aukeavan useampana päivänä viikossa aikaisemmin aamulla. Nykyään lisälmen uimahalli aukeaa keskiviikkona kello 6.00, kun muulloin arkipäivinä aukioloajat ovat 9.00–21.00, viikonloppuisin lauantaina 11.00–17.00 ja sunnuntaina 13.00–17.00. Toisen aikaisemman aukioloajankohdan voisi esimerkiksi sijoittaa alku- tai loppuviikolle, jolloin asiakkaille olisi mahdollisuus tulla asioimaan lisälmen uimahallille kahtena päivänä viikossa normaalia aikaisempaan ajankohtaan.

Kolmantena kohtana opinnäytetyöntekijä haluaa tuoda esille **lisähenkilökunnan palkkaamisen kuntosalille**. Tarvetta tälle saattaisi olla, sillä kuntosalin henkilökunnan palvelualttiutta mittaavan kysymyksen vastausten keskiarvo jäi ainoana kohtana alle arvosanan hyvä (4), kun taas kassakahvion ja allasosaston henkilökunnan palvelualttiutuuksien arvosanat ylittivät tuon kyseisen arvosanan. Toisaalta myös asiakkaiden antamasta muusta palautteesta kävi ilmi, että ohjaajan toivottiin olevan enemmän paikalla kuntosalilla.

Kun **asiakastyytyväisyystutkimus** toteutetaan seuraavan kerran lisälmen uimahallilla, tulisi tutkimuksen luotettavuuteen kiinnittää huomiota. Tiedonkeruulomaketta tulee testata kenttäolosuhteissa ennen varsinaisen havaintomateriaalin keruun aloittamista, jotta lomakkeen mahdolliset virheellisuudet tulisivat silloin esille, eivätkä varsinaisen havaintomateriaalin keruun aikana. Lisäksi tyytyväisyyttä lisälmen uimahallin hintatasoon tulisi kysyä, sillä asiakkaiden antaman muun palautteen perusteella tälle olisi ollut tarvetta. Ehkä tärkeimpänä kohtana tutkimuksen suunnitteluvaiheelle tulisi varata enemmän aikaa, varsinkin jos tutkimuksen toteuttajana on jokin oppilaitos.

lisälmen uimahallin tulisi tulevaisuudessa myös panostaa jonkinasteisen **pikapalautejärjestelmän** kehittämiseen. Kun saadun pikapalautteen perusteella ilmenee jotain kriittistä asiakastyytyväisyyden kannalta, voisi tällöin aina aloittaa suunnittelemaan ja toteuttamaan laajamittaisempaa asiakastyytyväisyystutkimusta. Pikapalautejärjestelmä toimisi näin ollen eräänlaisena ”tutkana” laajamittaisemman asiakastyytyväisyystutkimuksen tarpeelle.

Asiakas antaa pikapalautetta usein vain silloin, kun hän kokee olonsa erittäin pettyneeksi. Pikapalautteen avulla ei voida tehdä näin ollen kovin pitkälle meneviä asiakastyytyväisyyden yleisestä tasosta. Pikapalautteen merkitys on eritoten siinä, että mahdolliset epäkohdat palveluissa tulevat esille. Jatkotoimenpiteenä voidaan esimerkiksi toteuttaa laajempi kvantitatiivinen tutkimus asiakastyytyväisyyden tason selvittämiseksi. (Ylikoski 1999, 171.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen uimahallin kaltaisessa yleisessä liikuntapaikassa on aina erityisen tärkeää. Kunnallisena liikelaitoksena uimahalli palvelee asiakkaitaan aina vauvasta eläkeläisiin, joten palvelun laadun onnistumista on syytäkin mitata systemaattisesti asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla. Asiakas antaa suoraa palautetta organisaatiolla palvelun laadusta usein vain silloin, kun hän on erittäin tyytymätön. Tästäkin syystä asiakastyytyväisyyden mittaaminen esimerkiksi kvantitatiivisella asiakastyytyväisyystutkimuksella on tärkeää, jotta saadaan selville myös ne eri palvelujen osa-alueet, joissa on onnistuttu.

LÄHTEET

Arantola, H. 2006. Customer insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. Uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kotler, P. 2003. A framework for marketing management. New Jersey: Pearson Education Inc.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lotti, L. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. 4. Painos. Porvoo: WSOY.

Luttinen, J. 2006. Iisalmen historia 1970-2000. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. Painos. Juva: WSOY.

Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Siltala, T. 22.1.2010. Selvitys ei ole tutkimus. Artikkel. Tietoviikko. Talentum media Oy.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 1998. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. 3. painos. Porvoo: WSOY.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. 2. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Painamattomat

Bovellan, Miia. 2004. Iisalmen uimahalli. Asiakastyytyväisyyskysely 17.–21.1.2004. Ylä-Savon ammattiopisto. Aikuiskoulutus. PowerPoint diaesitys.

Partanen, Pekka. 2010. Liikuntasuunnittelija. Tiedotustilaisuus 19.01.2010. Iisalmen uimahalli. Iisalmi.

Ryhänen, E & Tervo, S. 2009. Tutkimusraportti. Kysely Iisalmen uimahallin kuntosaliasiakkaille. Savonia-ammattikorkeakoulu, Liiketalous, Iisalmi. Harjoitustyö.

Vapaa-aikapalvelukeskus. 2010. Iisalmi. [Viitattu 1.2.2010]. Saatavissa: <http://www.iisalmi.fi/?deptid=11760>

HAVAIMTOMATERIAALIN KERÄÄMINEN

Alla oleva taulukko havainnollistaa minä ajankohtina havaintomateriaali pääasiassa kerättiin. **Ajankohta** kertoo sen milloin opinnäytetyöntekijä oli paikalla järjestämässä tutkimusmateriaalinkeruuta. **Havaintojen lukumäärä** kertoo sen, paljonko havaintoja oli kyseisenä ajankohtana onnistuttu hankkimaan, kun huomioon otettiin kaikki päivän päätteeksi palautuslaatikkoon palautuneet tiedonkeruulomakkeet. Lisäksi yksi tiedonkeruulomake palautui vielä varsinaisen aineistonkeruun jälkeen opinnäytetyöntekijälle siinä vaiheessa, kun hän itse oli asioimassa uimahallilla. Havaintomateriaalin syöttö tilasto-ohjelmaan oli tuolloin vielä kesken, joten tämä kyseinen palautunut tiedonkeruulomake otettiin vielä huomioon.

TAULUKKO 1. Havaintomateriaalin keruu

AJANKOHTA	HAVAINTOJEN LUKUMÄÄRÄ
Maanantai 9.11.2009 klo 08.30-18.30	129
Tiistai 10.11.2009 12.30-20.15	145
Keskiviikko 11.11.2009 15.30-20.45	82
Torstai 12.11.2009 09.00-20.00	89
Perjantai 13.11.2009 12.00-18.00	35
Lauantai 14.11.2009 11.00-16.30	74
Sunnuntai 15.11.2009 13.00-16.00	19
Maanantai 16.11.2009 12.45-17.55	25
Tiistai 17.11.2009 09.00-11.15, 16.30-18.30	25
Keskiviikko 18.11.2009 12.30-17.30	24
Torstai 19.11.2009 14.35-20.40	55
Perjantai 20.11.2009 10.20-15.30	33
Lauantai 21.11.2009 11.05-15.00	22
Sunnuntai 22.11.2009 13.00-16.45	26
YHTEENSÄ	783

Iisalmen Uimahallin arvontalipuke

Tällä lipukkeella osallistutte arvontaan Iisalmen uimahallilla. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 3 x 10 kpl lahjakortteja joko allasosastolle tai kuntosalille.

Nimi _____

Puhelinnro _____

Sähköposti _____

Palauttakaa arvontalipuke ja kyselylomake omiin palautuslaatikkoihinsa. Arvonta suoritetaan viikon 48 aikana ja voittajille ilmoitetaan voitoista henkilökohtaisesti. Tietojanne käytetään luottamuksellisesti ja ainoastaan tässä arvonnassa.

KIITOS arvokkaasta tutkimusavusta ja onnea arvontaan!

Iisalmen Uimahallin arvontalipuke

Tällä lipukkeella osallistutte arvontaan Iisalmen uimahallilla. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 3 x 10 kpl lahjakortteja joko allasosastolle tai kuntosalille.

Nimi _____

Puhelinnro _____

Sähköposti _____

Palauttakaa arvontalipuke ja kyselylomake omiin palautuslaatikkoihinsa. Arvonta suoritetaan viikon 48 aikana ja voittajille ilmoitetaan voitoista henkilökohtaisesti. Tietojanne käytetään luottamuksellisesti ja ainoastaan tässä arvonnassa.

KIITOS arvokkaasta tutkimusavusta ja onnea arvontaan!

Iisalmen Uimahallin arvontalipuke

Tällä lipukkeella osallistutte arvontaan Iisalmen uimahallilla. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 3 x 10 kpl lahjakortteja joko allasosastolle tai kuntosalille.

Nimi _____

Puhelinnro _____

Sähköposti _____

Palauttakaa arvontalipuke ja kyselylomake omiin palautuslaatikkoihinsa. Arvonta suoritetaan viikon 48 aikana ja voittajille ilmoitetaan voitoista henkilökohtaisesti. Tietojanne käytetään luottamuksellisesti ja ainoastaan tässä arvonnassa.

KIITOS arvokkaasta tutkimusavusta ja onnea arvontaan!

IISALMEN UIMAHALLI

Joukolankatu 15
74120 IISALMI
Puh.(017) 272 3533

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Arvoisa Iisalmen uimahallin asiakas!

Nyt Teillä on hyvä mahdollisuus vaikuttaa omilla mielipiteillänne Iisalmen uimahallin toimintaan tulevaisuudessa. Vastatkaa kysymyksiin ympäröimällä oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle viivalle. Muistakaa täyttää myös arvontalipuke. Kiitos!

ASIAKKAAN TAUSTATIEDOT

Tietojanne käytetään täysin luottamuksellisesti vain tämän tutkimuksen yhteydessä.

1. SUKUPUOLI

1. Mies
2. Nainen

2. IKÄ

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. 15-v tai alle. | 4. 41- 60-v. |
| 2. 16-25-v. | 5. yli 60-v. |
| 3. 26-40-v. | |

3. MILLÄ PAIKKAKUNNALLA ASUTTE?

- | | | | |
|---------------------|--------------|--------------|-----------------|
| 1. Iisalmi | 2. Vieremä | 3. Pielavesi | 4. Lapinlahti |
| 5. Sonkajärvi | 6. Kiuruvesi | 7. Keitele | 8. Varpaisjärvi |
| 9. Muu, mikä? _____ | | | |

IISALMEN UIMAHALLIN PALVELUT

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin sen mukaan mitä palvelua olette käyttänyt.

4. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE IISALMEN UIMAHALLIN KASSAKAHVIOON? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko	
1. Viihtyisyys	5	4	3	2	1	
2. Siisteys	5	4	3	2	1	
3. Myytävät tuotteet kahviossa/kassalla	5	4	3	2	1	
4. Henkilökunnan palveluالتتius	5	4	3	2	1	
5. Yleisilme	5	4	3	2	1	

5. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE IISALMEN UIMAHALLIN ALLASOSASTOON? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko	
1. Viihtyisyys	5	4	3	2	1	
2. Siisteys	5	4	3	2	1	
3. Henkilökunnan palveluالتتius	5	4	3	2	1	
4. Altaiden käyttöتوكavuus	5	4	3	2	1	
5. Allastilan riittävyys	5	4	3	2	1	
6. Yleisilme	5	4	3	2	1	

IISALMEN UIMAHALLI

Joukolankatu 15
74120 IISALMI
Puh.(017) 272 3533

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

6. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE IISALMEN UIMAHALLIN KUNTOSALIIN? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko
1. Viihtyisyys	5	4	3	2	1
2. Siisteys	5	4	3	2	1
3. Kuntosalin turvallisuus	5	4	3	2	1
4. Henkilökunnan palveluvalttius	5	4	3	2	1
5. Laitteiden käyttömukavuus	5	4	3	2	1
6. Laitteiden monipuolisuus	5	4	3	2	1
7. Laitteiden soveltuvuus eri käyttäjäryhmille	5	4	3	2	1
8. Irtopainojen riittävyys	5	4	3	2	1
9. Levypainojen riittävyys	5	4	3	2	1

7. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE KÄYTTÄMÄÄNNE OHJATTUUN TOIMINTAAN? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko
1. Sisäliikuntasali	5	4	3	2	1
2. Ohjauksen ammattitaitoisuus	5	4	3	2	1
3. Ohjattujen liikuntaryhmien monipuolisuus	5	4	3	2	1
4. Ohjatun toimintakauden kesto syys-huhtikuun	5	4	3	2	1

8. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE IISALMEN UIMAHALLIN TARJOAMIIN SAUNA- JA PESEYTYMISTILOIHIN? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko
1. Viihtyisyys	5	4	3	2	1
2. Sauna	5	4	3	2	1
3. Höyrysauna	5	4	3	2	1
4. Tilaussauna	5	4	3	2	1
5. Suihkutilat	5	4	3	2	1
6. Pukuhuonetilat	5	4	3	2	1
7. Yleisilme	5	4	3	2	1

9. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE IISALMEN UIMAHALLIN AUKIOLOAIKOKIHIN? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erinomainen				Heikko
1. Nykyiset aukioloajat (syksy/kevät)	5	4	3	2	1
2. Kesäaukioloajat	5	4	3	2	1

10. KUINKA TYYTYVÄINEN OLETTE YLEISESTI OTTAEN UIMAHALLIN JA KUNTOSALIN PALVELUIHIN? ARVIOIKAA KOULUARVOSANALLA 4 – 10.

Vastauksenne: _____

IISALMEN UIMAHALLI

Joukolankatu 15
74120 IISALMI
Puh.(017) 272 3533

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

11. VUOSINA 2012-2013 ON SUUNNITELMISSA IISALMEN UIMAHALLIN LAAJENNUSTÖIDEN ALOITTAMINEN. KUINKA TÄRKEINÄ KOETTE SEURAAVAT UUDISTUS/LAAJENNUSKOHTEET? Arvioikaa seuraavan asteikon mukaan:

	Erittäin tärkeä			Ei lainkaan tärkeä		
1. Lastenallas	5	4	3	2	1	
2. 25 m allas	5	4	3	2	1	
3. Monitoimiallas (vesivoimistelu)	5	4	3	2	1	
4. Kylmävesiallas	5	4	3	2	1	
5. Poreallas	5	4	3	2	1	
6. Vesiliukumäki	5	4	3	2	1	
7. Sisäliikuntasali	5	4	3	2	1	
8. Kuntosalin laajennus	5	4	3	2	1	
9. Solariumtila	5	4	3	2	1	
10. Kassakahvio/aulatila	5	4	3	2	1	
11. Jokin muu, mikä? _____	5	4	3	2	1	

12. MUU PALAUTE IISALMEN UIMAHALLIIN LIITTYEN.

Kiitoksia vastauksistanne! Muistakaa täyttää arvontalipuke.

Terveisin

Kimmo Kortelainen
Tutkimuksen toteuttaja

Asiakkaat pitävät uima-allasta ahtaana

Polskuttelijat toivovat lisälmen uimahallin laajennusta.

TOMMI TURUNEN

IISALMI Uimahallin 25 metrin altaassa on tungosta tiistaina viiden aikaan illalla.

Iisalmen Uimareiden harjoituksille on varattu kaksi rataa, ja loput altaasta on vesijuoksijoiden ja kuntouimareiden käytössä.

Iisalmelainen **Hannu Niskanen** vetää rintauintia ja puikkelehti vesijuoksijoiden välistä.

– Altaassa on usein liian ahdasta. Päivällä uimassa on koululaisryhmiä ja neljän ja kuuden välillä kilpauimareita. Väljempää on vasta seit-

semän-kahdeksan maissa.

Niskasen ajatukset jakavat monet uimahallin asiakkaat. Savonia-ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija **Kimmo Kortelainen** selvitti opinnäytetyössään uimahallin asiakastytyvääisyyttä. Kyselyyn vastasi viime marraskuussa 782 asiakasta.

Uimahallin eri osa-alueista ylivoimaisesti heikoimman arvosanan saa allastilojen riittävyys. Sen sijaan esimerkiksi uimahallin kahvio, allasosaston yleisilme ja viihtyisyys saavat hyvät arvosanat.

Ahtaus ei ole mikään yllätys, sillä uimahallin allasosastolla kävi viime vuonna peräti 117 000 polskuttelijaa: jokaista aukiolopäivää kohti 365 asiakasta.

Allastilojen ahtaus on ajoittain kuumentanut myös tunteita. Muutaman vuosi-

sitten vesijuoksijat ja kuntouimarit ottivat rajusti yhteen muun muassa *Iisalmen Sanomien* tekstiviestipalstalla. Kähinöitä pyritään välttämään muun muassa ohjeistuksella ja altaasta jakamalla. Mutta jos väkeä on altaassa kuin meren mutaa, ei erimielisyyksiltä voi välttyä.

– Uinnin epämukavuus ahtaassa altaassa on päivittäinen puheenaihe ukkojen saunassa, sanoo vapaa-aikalautakunnan puheenjohtaja **Jarmo Immonen** (sd.).

Iisalmen kaupungin suunnitelmissa on uimahallin peruskorjaus ja laajentaminen. Alustavat suunnitelmat ovat jo olleet uimahallissa nähtävillä. Suunnitelmien mukaan laajennus toisi halliin muun muassa toisen 25 metrin uima-altaan, kylmävesialtaan, vesiliukumäen ja isomman

kuntosalin.

Laajennus ei etene vielä tänä vuonna, koska kaupungin investointiohjelmassa etusijalla ovat koulujen remontit. Kuntapäätäjien pureskeltavaksi asia tulee vuonna 2012. Rakentaminen voisi mahdollisesti alkaa 2013 tai 2014.

Uimahallin laajentaminen ei ole ihan halpaa lystiä. Peruskorjauksineen laajennus voi maksaa jopa viisi miljoonaa euroa. Opetusministeriöltä on mahdollista saada avustusta maksimissaan vajaa miljoona euroa.

– Kustannusarviosta on mahdotonta tietää tässä vaiheessa. Useista miljoonista kuitenkin puhutaan, Partanen sanoo.

Immonen mukaan uimahallin laajentamiseen on olemassa poliittista tahtoa.

Sitä lisää kuntalaisilta tulevat toiveet.

– Uimahalli palvelee kuntalaisia vauvasta vaariin. Jos haluamme tukea elinikäistä liikkumista ja ehkäistä sairauksia ennalta, uimahallin laajennus kannattaa.

Partanen muistuttaa, että uimahallilla on myös alueellinen merkitys.

– 35–40 prosenttia talorakentajista tulee Iisalmen ulkopuolelta.

Asiakastytyvääisyysskyselyn mukaan uimahallin laajennus saa kannatusta. Esi merkiksi 25 metrin altaan laajentamista pitää tärkeänä ta melko tärkeänä 86 prosentti kyselyyn vastanneista.

Kerran viikossa uintia harastava Niskanen olisi valmis laittamaan veroeuroja uimahallin laajennukseen.

– Uimahallia käyttävät paljon ihan tavalliset ihmiset.

Kuntosali kerää kehuja käyttäjiltä

Iisalmelaiseläkeläinen **Esko Lappalainen** pumppaa hauistaan Iisalmen uimahallin kuntosalilla tiistaina kolmen maissa. Hän on viiden vuoden ajan käynyt salilla keskimäärin kaksi kertaa viikossa.

Hän on kuntosaliin tyytyväinen.

– Laitteita on minun makuuni jopa liikaa. Täällä kuulee hyvää musiikki ja tapaa ihmisiä.

Kuntosalin hintaa hän pi-

tää huokeana. Eläkeläisenä hän maksaa kymmenen kerran sarjakortistaan 28 euroa, joten yhden käynnin hinnaksi tulee 2,8 euroa. Työssäkäyvälle kymmenen kerran kortti maksaa 4,5 euroa.

– Yleensä käyn salilla kahden ja neljän välissä. Silloin täällä on väljää eikä laitteille tarvitse jonottaa.

Lappalaisen tapaan muutkin asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kuntosaliin. Tradenomiopiskelija **Kim-**

mo Kortelaisen tekemässä asiakastytyvääisyysskyselyssä kuntosali sai asteikolla 1–5 kokonaisarvosanaksi 4,18. Salia pidetään viihtyisänä ja siistinä. Lisäksi laitteita ja irtopainoja on riittävästi.

Kyselyyn vastasi vajaa viisisataa asiakasta.

Ainoastaan kuntasalilihenkilökunnan palvelualltiut alitti arvosanan neljä. Vapaa-aikaohjohtaja **Pekka Partanen** tulkitsee sen johtuvan siitä, että ohjaaja ei ole

aina tavoitettavissa salilla.

– Ihannetilanne olisi, jos meillä kuntosaliohjaaja aina paikalla.

– Aloittelijat voivat kuitenkin varata erikseen ajan, jolloin kuntasaliharjoittelun perusteet ehditään käydä huolella läpi.

Lappalaisen mielestä ohjaaja on paikalla tarpeeksi usein.

– Minullekin ohjaaja teki alussa ohjelman, joka on ollut harjoitteluni pohjana.

Lähde: Turunen, T. Iisalmen Sanomat.

20.1.2010.

Uimahallin laajennus palvelisi todella monia

Iisalmen uimahallin kävijämäärät ovat huiman suuria. Jokaista aukiolopäivää kohti allasosastolla kävi viime vuonna keskimäärin peräti 365 polskijaa.

Ei ole ihme, että uimahallin asiakastytyvääsyyttä selvittäneessä kyselyssä kehnoinman arvostuksen sai allastilojen riittävyys. Muuten kaikin puolin mukava ja toimiva harrastuspaikka on käynyt yksinkertaisesti liian ahtaaksi.

Viilentävästä vedestä huolimatta tungos on jopa kuumentanut tunteita, kuten vesijuoksijoiden ja kuntouimareiden taannoisesta vastakkain asettumisesta muistetaan.

Iisalmen uimahalli on palvellut kaupunkilaisia ja lähikuntien asiakkaita jo vuodesta 1974 saakka. Edellinen saneeraus ja laajennus sille tehtiin 1990-luvun puolivälissä, ja korjaustöihin jouduttiin vuoden 2000 kattosortuman jälkeen.

Suunnitelmat uimahallin peruskorjauksesta ja laajentamisesta ovat jo vireillä. Päätettäväksi asia voi tulla parin vuoden sisällä ja töiden alku voisi olla ajankohtainen vuonna 2013.

On tärkeää, että suunnittelu etenee. Laajennus olisi erittäin tarpeellinen, laajasti kaikenikäisiä iisalmelaisia ja yläsavolaisia palveleva hanke.

Iisalmen uimahalli juhli viime vuonna 35-vuo-

PÄÄKIRJOITUS

21.1.

Kaikin puolin mukava ja toimiva harrastuspaikka on käynyt yksinkertaisesti liian ahtaaksi.

tista taivaltaan. Silloin todettiin, että halli on alueen suosituin virkistys- ja terveysliikuntapaikka. Suosion yhdeksi perusteeksi arvioitiin palveluiden monipuolisuus.

Uimahallin suureksi plussaksi voidaan laskea kaikille ikäryhmille soveltuva kuntosali, jonka hintakin sopii monen kävijän kukkarolle. Tällaista kuntosalia ei kaikista kunnista löydy.

Usein on sanottu, että liikuntaan ja kulttuuriin sijoitettu euro tulee kolminkertaisena takaisin. Sanonnan taakse ei taida löytyä tarkkoja kunnallistaloudellisia laskelmia, mutta tuskin se kovin vikaan osuu.

Uimahalliin kannattaa investoida heti, kun se katsotaan kaupungille mahdolliseksi.

Markku Ropo, arkisto



Lähde: Koivula, M. Pääkirjoitus. Iisalmen

Sanomat. 21.1.2010

Iisalmen uimahalli sai hyvän arvosanan (16.2.2010)

Iisalmen uimahalli on saanut hyvän arvosanan käyttäjiltään. Savonia amk:n opiskelijan Kimmo Kortelaisen toteuttaman kyselyn mukaan asiakkaat antoivat yleisarvosanaksi uimahallille 8,42 asteikolla 4 – 10.

Laajennuksen osalta

25 metrin allas nähtiin erittäin tärkeänä muutoskohteena. Hyvät pisteet saivat myös kuntosali ja kassa/kahvio. Eniten kritiikkiä sai allastilojen riittävyys. Kokonaisuudessaan kyselystä voidaan päätellä, että asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä uimahallin tämän hetken palveluihin.

Uimahallissa toteutetaan vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka tavoitteena on arvioida mm. asiakkaiden tyytyväisyyttä tämän hetkistä palveluista ja toiminnoista, asiakkaiden tulevaisuuden toiveita ja odotuksia sekä viestintään liittyviä asioita. Vuoden 2009 kyselyssä kysyttiin myös asiakkaiden toiveita uimahallin laajennukseen liittyen.

Vuoden 2009 osalta asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin marraskuussa kahden viikon ajan. Kysely on tähänastisista kyselyistä laajin. Vastauksia tuli yhteensä 782.

JH

Lähde: Iisalmen uimahalli sai hyvän arvosanan. Uutisointi. Iisalmi. Saatavissa osoitteesta:

<http://www.iisalmi.fi/?newsid=8477&deptid=11176&languageid=3&news=1>